

> หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามจุดประสงค์รายวิชา
สมรรถนะรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
พุทธศักราช 2563 (ปรับปรุง พ.ศ. 2565)
ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

> เหมาะสำหรับนักศึกษาระดับ ปวส. ปรินcipal
และผู้ที่มีความสนใจในด้านการโรงแรม

รหัสวิชา 30701-2003

การจัดการ งานแม่บ้านโรงแรม

Housekeeping Management



ผู้แต่ง อนิรุทธิ์ เจริญสุข

การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management)

โดย อนิรุทธิ์ เจริญสุข

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย อนิรุทธิ์ เจริญสุข © พ.ศ. 2565

ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์ หรือกระทำการอื่นใด โดยวิธีการใดๆ ในรูปแบบใดๆ ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ นอกจากจะได้รับอนุญาต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

อนิรุทธิ์ เจริญสุข.

การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม = Housekeeping Management.-- กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2565.

312 หน้า.

1. งานแม่บ้านในโรงแรม. 2. การจัดการโรงแรม. I. ชื่อเรื่อง.

647.94

Barcode (e-book) : 9786160845934

ผลิตและจัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเพชรตัด แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
โทรศัพท์ 0-2826-8000

[หากมีคำแนะนำหรือติชม สามารถติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com]

30701-2003

การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
(Housekeeping Management)

2-2-3

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้เกี่ยวกับในงานแม่บ้านเอกสารเครื่องมือและอุปกรณ์ในงานแม่บ้าน
2. มีทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม
3. มีทัศนคติที่ดีต่องานแม่บ้านโรงแรมและปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม
2. ปฏิบัติงานแม่บ้านในระดับหัวหน้างานโรงแรม
3. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
4. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนก การวางแผนการจัดหาบุคลากร การจัดเก็บข้อมูล จัดทำห้องพักตามมาตรฐาน การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ งานห้องผ้า ห้องดอกไม้ การควบคุมการเบิกจ่ายของใช้ประจำวัน การตรวจความเรียบร้อยของห้องพัก การจัดเอกสารเกี่ยวกับงานแม่บ้าน สุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และฝึกปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรม

ตารางวิเคราะห์หลักสูตร

รหัสวิชา 30701-2003 วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management)

หน่วยกิต 2-2-3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ชื่อบท พฤติกรรม	พุทธิพิสัย (64%)						ทักษะพิสัย (24%)	ทักษะพิสัย (12%)	รวม	ลำดับความสำคัญ	จำนวนชั่วโมง
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมิน					
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
2. โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
3. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ในแผนกแม่บ้าน	3	2	-	-	-	-	2	1	8	3	4
4. การรักษาความปลอดภัยในงานแผนก แม่บ้าน และการแก้ไขปัญหาระหว่าง แผนกที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
5. การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
6. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาด ในโรงแรม	3	2	-	-	-	-	2	1	8	1	4
7. การทำความสะอาดห้องพัก	3	2	2	-	-	-	2	1	10	1	12
8. การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	3	2	2	-	-	-	2	1	10	1	12
9. การจัดการผ้า	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
10. งานซักรีดและการบริการ	2	2	1	-	-	-	2	1	8	3	4
11. งานห้องดอกไม้	2	2	2	-	-	-	2	1	9	2	12
สอบปลายภาค	2	1	1				2	1	7	4	4
รวม	30	23	11	-	-	-	24	12	100	-	72
ลำดับความสำคัญ	1	2	5	-	-	-	3	4	-	-	-

**กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์
วิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management)
รหัสวิชา 30701-2003 หน่วยกิต 2-2-3**

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
1	ความรู้ เบื้องต้น เกี่ยวกับ แผนกแม่บ้าน	1	1-4	1. บอกความหมายของ แผนกแม่บ้านโรงแรม 2. อธิบายความสำคัญ ของแผนกแม่บ้าน 3. ระบุขอบเขตของงาน ในแผนกแม่บ้าน 4. อธิบายความสัมพันธ์ ของแผนกแม่บ้านกับ แผนกต่าง ๆ ในโรงแรม 5. บอกการปฏิบัติตนเป็น พนักงานแม่บ้านที่ดี 6. บอกเป้าหมายงาน ของแผนกแม่บ้าน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูทักท้วง
2	โครงสร้าง งานแม่บ้าน โรงแรม	2	5-8	1. อธิบายโครงสร้าง งานแม่บ้านโรงแรม 2. ระบุการแบ่งสายงาน ในแผนกแม่บ้าน 3. อธิบายตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบของ พนักงานในแผนก แม่บ้าน 4. บอกกฎระเบียบ ในการปฏิบัติงาน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูทักท้วง



หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
3	การจัดการ ด้านทรัพยากร มนุษย์ ในแผนก แม่บ้าน	3	9-12	- อธิบายการสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน - อธิบายกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน - บอกการพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน - บอกการประเมินผลการทำงาน - บอกการลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน - อธิบายการวางแผนการจัดหาบุคลากร	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
4	การเขียน รายงาน และงาน ลักษณะ อื่น ๆ ในแผนก แม่บ้าน	4	13-16	- อธิบายการบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน - อธิบายการเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน - แยกแยะแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน	ทางการตลาด ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที



หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
5	การรักษา ความ ปลอดภัย ในงานแผนก แม่บ้าน และ การแก้ไข ปัญหา ระหว่างแผนก แม่บ้าน กับแผนกอื่น	5	17-20	- อธิบายสภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน - บอกการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน - สาธิตการปฐมพยาบาลกรณีที่แขกเจ็บป่วย - อธิบายรูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ - บอกการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น	ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
6	ความรู้ เบื้องต้น เกี่ยวกับ การทำ ความสะอาด ในโรงแรม	6	21-24	- อธิบายเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม - อธิบายหลักเบื้องต้นในการทำทำความสะอาด - แยกแยะน้ำยาทำความสะอาด - บอกการเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องทุ่นแรง - บอกมาตรฐานการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
7	การทำ ความสะอาด ห้องพัก	7-9	25-36	- อธิบายการทำ ความสะอาดห้องพัก - บอกส่วนประกอบ ของห้องพัก - สาธิตการจัดเตรียม เครื่องมือเครื่องใช้ ในการทำ ความสะอาด ห้องพัก - ระบุอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการทำ ความสะอาด ห้องพัก - แสดงวิธีการ เข้าทำความสะอาด ห้องพักแขก - สาธิตการทำ ความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก - บอกการตรวจสอบ ความเรียบร้อย ในห้องพัก	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
8	การทำ ความสะอาด บริเวณ สาธารณะ	10-12	37-48	- อธิบายความหมาย บริเวณสาธารณะ - แยกแยะส่วนประกอบ ของบริเวณสาธารณะ - ระบุอุปกรณ์ในการ ทำความสะอาดบริเวณ สาธารณะ - สาธิตการทำ ความ สะอาดส่วนต่าง ๆ ของ บริเวณสาธารณะ	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที



หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
9	การจัดการผ้า	13	49-52	- อธิบายเกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม - บอกการดำเนินงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที
10	งานซักรีด และ การบริการ	14	53-56	- ระบุภาระหน้าที่ของแผนกซักรีด - อธิบายการวางแผนซักรีดหรือ OPL - บอกระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซัก-รีด - บอกการดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ - แยกแยะเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีด - บอกสารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะดวกผ้า - ระบุการกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า - อธิบายการกำจัดรอยเปื้อน - บอกสัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูต่อเวที

หน่วย ที่	ชื่อหน่วย/ สาระสำคัญ	สัปดาห์ ที่	ชั่วโมง ที่	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	คุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์
11	งานห้อง ดอกไม้	15	57-68	- อธิบายการจัดดอกไม้ ในโรงแรม - บอกที่มาและการจัดหา ดอกไม้ - อธิบายแนวคิด และหลักในการจัด ดอกไม้ - บอกการเลือกซื้อ และการรักษาดอกไม้ ให้สดทนนาน - สาธิตขั้นตอนการจัด ดอกไม้	ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสนใจใฝ่รู้ ความรักสามัคคี ความกตัญญูกตเวที
	สอบปลายภาค	16	69-72		

หมายเหตุ กำหนดการสอนที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์นี้ จัดทำขึ้น
เพื่อเป็นแนวทางให้กับครูผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น สามารถเปลี่ยนแปลง “เวลาและ
การทดสอบ” ได้ขึ้นอยู่กับครูผู้สอน และสถานศึกษาที่จะนำไปประยุกต์ใช้เป็นสำคัญ



คำนำ

หนังสือเรียนวิชา การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) รหัสวิชา 30701-2003 หน่วยกิต 2-2-3 เล่มนี้มีเนื้อหาตรงตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2563 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาการโรงแรม หนังสือเล่มนี้ได้จัดทำขึ้นโดยผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาให้ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา โดยเนื้อหารายละเอียดในหนังสือ ผู้เรียบเรียงได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในแวดวงการโรงแรม ผนวกกับประสบการณ์ที่ผู้เรียบเรียงได้เรียนรู้และประสบการณ์โดยตรงจากธุรกิจโรงแรม

ผู้เรียบเรียงได้จัดสาระการเรียนรู้แบ่งเป็น 11 บท ประกอบด้วย (1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน (2) โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม (3) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน (4) การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้านและการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก (5) การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน (6) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม (7) การทำความสะอาดห้องพัก (8) การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ (9) การจัดการผ้า (10) งานซักรีดและการบริการ และ (11) งานห้องดอกไม้ พร้อมทั้งแบบฝึกหัดและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม และบูรณาการกับการทำงานในธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้เรียบเรียงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ในเรื่องของการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม อนึ่งผู้เรียบเรียงขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร บทความที่เกี่ยวข้อง ที่ได้นำมาเรียบเรียงอ้างอิงในเนื้อหาและบรรณานุกรมไว้ท้ายเล่ม หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้เรียบเรียงขอน้อมรับและจะนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

อนิรุทธิ์ เจริญสุข



สารบัญ

บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนกแม่บ้าน	18
1. ความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม	20
2. ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน	21
3. ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน	23
4. ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม	27
5. การปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี	29
6. เป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Goal & Performance)	32
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 1	34
แบบฝึกหัดบทที่ 1	35
บทที่ 2 โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	36
1. โครงสร้างงานแม่บ้านโรงแรม	38
2. การแบ่งสายงานในแผนกแม่บ้าน	43
3. ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน	56
4. กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน	67
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 2	69
แบบฝึกหัดบทที่ 2	70

บทที่ 3 การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน	72
1. การสรรหาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน	74
2. กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน	76
3. การพัฒนาบุคลากรในแผนกแม่บ้าน	81
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	85
5. การลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงาน	87
6. การวางแผนการจัดหาบุคลากร	90
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 3	95
แบบฝึกหัดบทที่ 3	96
บทที่ 4 การเขียนรายงานและงานลักษณะอื่น ๆ ในแผนกแม่บ้าน	100
1. การเก็บบันทึกและรายงานของแผนกแม่บ้าน	102
2. การเขียนรายงานในแผนกแม่บ้าน	103
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน	113
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 4	116
แบบฝึกหัดบทที่ 4	118
บทที่ 5 การรักษาความปลอดภัยในงานแผนกแม่บ้าน	
และการแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น	120
1. สภาพอันตรายที่เกิดขึ้นในโรงแรมและการป้องกัน	122
2. การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	134
3. การปฐมพยาบาลกรณีที่เกิดเจ็บป่วย	135
4. รูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ	137
5. การแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกแม่บ้านกับแผนกอื่น	138
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 5	142
แบบฝึกหัดบทที่ 5	143

บทที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม	144
1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม	146
2. หลักเบื้องต้นในการทำความสะอาด	148
3. ความรู้เรื่องน้ำยาทำความสะอาด	153
4. การเลือกเครื่องมือเครื่องใช้เครื่องทุ่นแรง	158
5. มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของแผนกแม่บ้าน	161
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 6	165
แบบฝึกหัดบทที่ 6	166
บทที่ 7 การทำความสะอาดห้องพัก	168
1. การทำความสะอาดห้องพัก	170
2. ส่วนประกอบของห้องพัก	172
3. การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก	177
4. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาดห้องพัก	179
5. วิธีการเข้าทำความสะอาดห้องพักแขก	183
6. การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ในห้องพักแขก	187
7. การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก	199
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 7-1	203
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 7-2	204
แบบฝึกหัดบทที่ 7	205
บทที่ 8 การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	206
1. ความหมายบริเวณสาธารณะ	208
2. ส่วนประกอบของบริเวณสาธารณะ	209
3. อุปกรณ์ในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	214
4. การทำความสะอาดส่วนต่าง ๆ ของบริเวณสาธารณะ	216
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 8	221
แบบฝึกหัดบทที่ 8	222

บทที่ 9 การจัดการผ้า	224
1. ความรู้เกี่ยวกับผ้าที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม	226
1.1 ประเภทของผ้า (Types of Linen)	226
1.2 ลักษณะและคุณสมบัติของผ้า (Characteristics of Linen)	227
2. การดำเนินงานและการจัดการผ้าในธุรกิจโรงแรม	230
2.1 ปฏิบัติการด้านผ้า	230
2.2 การบริหารงานผ้า	231
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 9	236
แบบฝึกหัดบทที่ 9	238
บทที่ 10 งานซักรีดและการบริการ	240
1. ภาระหน้าที่ของแผนกซักรีด	242
2. การวางแผนซักรีดหรือ OPL	243
3. ระบบการทำงานทั่วไปของแผนกซักรีด	245
4. การดูแลรักษาผ้าชนิดต่าง ๆ	246
5. เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีด	249
6. สารเคมีและน้ำยาที่ใช้ในการทำความสะดวกผ้า	252
7. การกำจัดสิ่งสกปรกในการซักผ้า	255
8. การกำจัดรอยเปื้อน	257
9. สัญลักษณ์การเก็บรักษาเสื้อผ้าที่ควรทราบ	266
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 10	268
แบบฝึกหัดบทที่ 10	269

บทที่ 11 งานห้องดอกไม้	270
1. การจัดดอกไม้ในโรงแรม	272
2. ที่มาและการจัดหาดอกไม้	273
3. แนวคิดและหลักการในการจัดดอกไม้ (Flower Arrangement Concept)	273
4. การเลือกซื้อและการรักษาดอกไม้ให้สดทนนาน	285
5. ขั้นตอนการจัดดอกไม้	287
กิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 11	299
แบบฝึกหัดบทที่ 11	300
คำศัพท์ต่าง ๆ ที่ใช้ในแฟมกแม่บ้าน	301
บรรณานุกรม	319
บรรณานุกรมออนไลน์	310
บรรณานุกรมต่างประเทศ	311

01

ความรู้เบื้องต้น
เกี่ยวกับแฟรนไชส์แม่บ้าน



หัวข้อเรื่อง (Topic)

1. ความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
3. ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
4. ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
5. การปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี
6. เป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

แผนกแม่บ้าน หมายถึง แผนกที่รับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณด้านหน้าโรงแรม ห้องพัก และส่วนบริการอื่น ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักแรม

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

1. แสดงความรู้ในการจัดการงานแม่บ้านโรงแรม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objective)

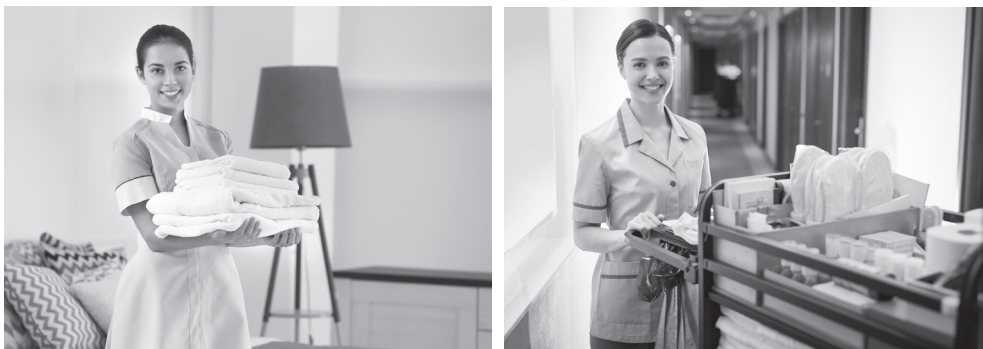
1. บอกความหมายของแผนกแม่บ้านโรงแรม
2. อธิบายความสำคัญของแผนกแม่บ้าน
3. ระบุขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน
4. อธิบายความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
5. บอกการปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี
6. บอกเป้าหมายงานของแผนกแม่บ้าน

1. ความหมายของแม่บ้านโรงแรม

พจนานุกรมได้ให้คำนิยามของ “แม่บ้าน” (housekeeper) ว่า “เป็นคนที่ลงมือกระทำหรือคอยดูแล รักษาบ้าน” คำอธิบายเรียบง่ายนี้ได้บ่งบอกหน้าที่หลักของแม่บ้านทุกคน ไม่ว่าจะเป็นรับผิดชอบอะพาร์ตเมนต์ที่มีห้องเดียวหรือโรงแรมที่มีเป็นพันห้อง ในบ้านส่วนตัวของครอบครัว “การดูแลรักษาบ้าน” รวมไปถึงการดูแลเรื่องในครัวด้วย ในโรงแรมความรับผิดชอบของแม่บ้านแทบจะไม่รวมในเรื่องของงานครัว งานจัดเก็บ เตรียมอาหาร ตู๋เย็น ห้องเก็บของชำ การทำความสะอาดครัวและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และในสายงานที่เกี่ยวข้องกับการล้างจานและภาชนะต่าง ๆ การดูแลซ่อมแซม การทำความสะอาด และการดำเนินงานประจำวันเหล่านี้ ล้วนอยู่ในความควบคุมดูแลของพ่อครัวใหญ่และหัวหน้าพนักงานล้างจาน (Chief Steward) ในพื้นที่ส่วนที่เหลือของโรงแรมล้วนแต่อยู่ในความควบคุมดูแลโดยตรงของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

แม่บ้านในโรงแรม คือผู้ที่ควบคุมดูแลพื้นที่ในโรงแรมทุกตารางนิ้ว ผู้บริหารในแผนกนี้นับเป็นผู้บริหารระดับสูง งานแม่บ้านเป็นงานที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ของโรงแรม เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เชื่อมประสานงานของแผนกต่าง ๆ เป็นหูเป็นตาให้กับโรงแรม และเป็นแผนกงานที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกได้ตั้งแต่แขกยังมิได้ติดต่อกับพนักงานคนใดเลย กล่าวคือ เมื่อแขกเข้ามาภายในบริเวณโรงแรมได้พบสถานที่อันสะอาด สะอาด เครื่องตกแต่งที่จัดไว้อย่างเหมาะสมลงตัว กลิ่นที่สะอาด แขกก็เกิดความประทับใจได้ โดยยังไม่ต้องติดต่อกับพนักงาน ความสะอาดเรียบร้อยนับเป็นหัวใจของโรงแรม และผู้ที่จัดการให้เกิดสิ่งนี้ได้ในโรงแรมคือ “แผนกแม่บ้าน”

สรุปแผนกแม่บ้านโรงแรม หมายถึงแผนกที่รับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณด้านหน้าโรงแรม ห้องพัก และส่วนบริการอื่น ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าแผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักแรม



ภาพที่ 1.1 แผนกแม่บ้านโรงแรม

2. ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

พจนานุกรมได้ให้คำนิยามของ “แม่บ้าน” (Housekeeper) ว่า “เป็นคนทีลงมือกระทำหรือคอยดูแล รักษาบ้าน” คำอธิบายเรียบง่ายนี้ได้บ่งบอกหน้าที่หลักของแม่บ้านทุกคน ไม่ว่าจะรับผิดชอบอะพาร์ตเมนต์ที่มีห้องเดียวหรือโรงแรมที่มีเป็นพันห้อง ในบ้านส่วนตัวของครอบครัว “การดูแลรักษากบ้าน” รวมไปถึงการดูแลเรื่องในครัวด้วย ในโรงแรมความรับผิดชอบของแม่บ้านแทบจะไม่รวมในเรื่องของงานครัว งานจัดเก็บ เตรียมอาหาร ตู้เย็น ห้องเก็บของซ้ำ การทำความสะอาดครัวและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และในสายงานที่เกี่ยวกับการล้างจานและภาชนะต่าง ๆ การดูแลซ่อมแซม การทำความสะอาด และการดำเนินงานประจำวันเหล่านี้ ล้วนอยู่ในความควบคุมดูแลของพ่อครัวใหญ่และหัวหน้าพนักงานล้างจาน (Chief Steward) ในพื้นที่ส่วนที่เหลือของโรงแรมล้วนแต่อยู่ในความควบคุมดูแลโดยตรงของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้บริหารโรงแรมและแขกที่มาใช้บริการในโรงแรมมักให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด และการดูแลสถานที่ทั้งที่พักและบริเวณอื่น ๆ ของโรงแรม ซึ่งควรมืออย่างเหมาะสมกับระดับและอัตราค่าบริการของโรงแรมแต่ละแห่ง โดยแผนกแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบงานเหล่านี้ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของโรงแรมและความคาดหวังของแขก งานแผนกแม่บ้านมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการโรงแรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สร้างบรรยากาศให้โรงแรมมีความพร้อมในการต้อนรับแขก

พนักงานแผนกแม่บ้านเป็นผู้ทำให้บรรยากาศในบริเวณโรงแรมเป็นสถานที่ที่น่าอยู่นอกเหนือไปจากการบริการที่มีคุณภาพที่ให้ภาพลักษณ์ที่ประทับใจด้วยการให้บริการอย่างไม่

ขาดตกบกพร่องในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ทั้งบริเวณภายนอกและภายใน ตลอดจนห้องพักของโรงแรมต้องมีความพร้อมที่จะต้อนรับและบริการแก่แขก ดังนี้

2.1.1 ความสะอาด หมายถึง ความสะอาดทั้งภายในห้องพักและภายนอกบริเวณทั่วไปในโรงแรมตามมาตรฐาน กำจัดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ใช้อุปกรณ์ช่วยในการทำ ความสะอาดอย่างถูกต้องเหมาะสม

2.1.2 ความสะดวกสบาย คือการจัดห้องให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม มีความเรียบร้อย เช่น มีเครื่องใช้ภายในห้องครบ มีเครื่องปรับอากาศที่สามารถปรับอุณหภูมิได้อย่างพอเหมาะ มีไฟฟ้าให้แสงสว่างอย่างทั่วถึง มีของใช้อำนวยความสะดวกและอยู่ในสภาพดี ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

2.1.3 ความสวยงามและเป็นระเบียบ มีการตกแต่งด้วยวัสดุที่มีคุณภาพ ดี จัดวางของใช้และเครื่องตกแต่งในที่ที่เหมาะสม มีขนาด ลวดลาย สี และรูปทรงที่เข้ากัน ได้อย่างสวยงาม ทำให้แขกเกิดความรู้สึกสุขสบายทั้งกายและใจ

2.1.4 ความปลอดภัย หมั่นตรวจตราสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้วยความเอาใจใส่ ปฏิบัติตามระเบียบการเพื่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เช่น ไฟไหม้ ไฟดูด สลื่น ฯลฯ เพื่อมิให้แขกที่มาใช้บริการและโรงแรมได้รับความเสียหาย และไม่ปลอดภัย



ภาพที่ 1.2 บรรยากาศห้องพักที่ดี

2.2 เป็นที่รวมข้อมูลเกี่ยวกับแขกและโรงแรม

พนักงานแผนกแม่บ้านเป็นผู้ทำงานบริการใกล้ชิดกับแขก สามารถทราบว่ายักชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด ต้องการใช้บริการสิ่งใด เมื่อใดทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ตรวจสอบ และรายงานสภาพเครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับแขกที่อาจมีการชำรุดเสียหายให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง



ทราบและเข้ามาดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซม แผนกแม่บ้านจึงเป็นเสมือนศูนย์กลางหนึ่งที่ได้รับทราบและรวบรวมข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลบางอย่างที่เกี่ยวกับตัวแขก ความต้องการใช้บริการของแขก รวมทั้งดูแล ตรวจสอบและรายงานความเรียบร้อย เช่น การทำความสะอาดห้อง และทำหน้าที่เป็นผู้ส่งต่อข้อมูลไปยังแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ช่วยรักษาทรัพย์สินของโรงแรม

กิจการโรงแรมเป็นกิจการที่มีการลงทุนสูง ทั้งในตัวอาคาร บริเวณโดยรอบอาคาร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีไว้สำหรับการบริการอำนวยความสะดวกแก่แขก และช่วยในการทำงานของพนักงาน ทรัพย์สินต่าง ๆ ดังกล่าว นอกจากจะต้องดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้บริการได้ตลอดเวลาแล้ว ยังต้องมีการบำรุงรักษาเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ในกรณีที่เกิดการชำรุดเสียหายมากจนใช้การไม่ได้ พนักงานของแผนกแม่บ้านเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนนี้ให้สามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและบำรุงรักษาให้ใช้งานให้ได้ประโยชน์สูงสุด

โดยสรุปกล่าวได้ว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญ ในฐานะที่ทำให้โรงแรมมีหน้ามีตา คือมีบรรยากาศพร้อมที่จะต้อนรับและให้บริการแก่แขก ทำหน้าที่เป็นหูเป็นตา คือรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขก ความต้องการใช้บริการ ตลอดจนรับทราบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้แผนกแม่บ้านยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของงานบริการที่สามารถทำให้แขกเพิ่มความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมด้วยการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และแผนกแม่บ้านยังทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลทรัพย์สินของโรงแรมให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด ประหยัดค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งช่วยทำหน้าที่ดูแลทรัพย์สินของแขกให้ปลอดภัยอีกประการหนึ่งด้วย

3. ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้าน

ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน มีดังนี้

3.1 ขอบเขตพื้นที่การปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน

พื้นที่การทำงานภายใต้ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน มีการแบ่งตามลักษณะของสถานที่และแบ่งตามระดับและมาตรฐานของโรงแรม ดังนี้

3.1.1 การแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้านตามลักษณะของพื้นที่ (Location) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

1. ห้องพักแขก (Guestrooms)
2. ห้องโถงและระเบียง (Halls and Corridors)
3. ล็อบบี้ (Lobby)
4. ห้องสาธารณะและภัตตาคาร (Public Rooms and Restaurant)
5. สำนักงาน (Offices)
6. ร้านค้าต่าง ๆ พื้นที่สัมปทานและให้เช่าในบริเวณโรงแรม (Stores Concessions and other Leased Areas)

3.1.2 การแบ่งพื้นที่การปฏิบัติงานตามระดับมาตรฐานของโรงแรม สำหรับ กิจการโรงแรมระดับมาตรฐานทั่วไปมีการแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในแผนก แม่บ้าน โดยทำความสะอาดและดูแลส่วนต่าง ๆ คือ

1. ห้องพักแขก
2. ระเบียง
3. บริเวณสาธารณะ เช่น ล็อบบี้ และห้องน้ำในบริเวณสาธารณะ
4. สระว่ายน้ำและลานรอบบริเวณโรงแรม
5. สำนักงานฝ่ายบริหาร
6. ห้องเก็บของ/พัสดุ (Storage Areas)
7. ห้องผ้า (Linen & Sewing Rooms)
8. ห้องซักรีด (Laundry Rooms)
9. ห้องทำงานของพนักงานส่วนสนับสนุน (Back of the House Areas)



ภาพที่ 1.3 บริเวณสาธารณะ เช่น ล็อบบี้ และห้องน้ำในบริเวณสาธารณะ



สำหรับกิจการโรงแรมระดับกลางและระดับหรูหรามีมาตรฐานสูงขึ้น ได้มีการมอบหมายพื้นที่ปฏิบัติงานให้แผนกแม่บ้านเพิ่มขึ้นในส่วนต่าง ๆ เช่น

1. ห้องประชุม (Meeting Rooms)
2. ห้องอาหาร (Dining Rooms)
3. ห้องจัดเลี้ยง (Banquet Rooms)
4. ห้องโถงนิทรรศการ (Convention Exhibit Halls)
5. ร้านค้า (Hotel-operated Shops)
6. ห้องเล่นเกม (Game Rooms)
7. ห้องบริหารร่างกาย (Exercise Rooms)

โดยสรุป แผนกแม่บ้านของโรงแรมมีพื้นที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแลรับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ คือ ห้องพักแขก บริเวณทุกส่วนที่มีอยู่ในโรงแรม สำนักงานทั้งของฝ่ายบริหารและพนักงานฝ่ายสนับสนุน ร้านค้าบริเวณสาธารณะ บริเวณทางเดิน พื้นที่ทั่วไปภายในอาคาร ห้องอาหารต่าง ๆ และห้องครัว ห้องอื่น ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้นบริการเป็นการพิเศษ เช่น ห้องประชุม ห้องเล่นเกม และห้องบริหารร่างกาย ฯลฯ

3.2 งานในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านของโรงแรม มีงานในความรับผิดชอบ 4 งานหลัก คือ

3.2.1 ทำความสะอาดและบำรุงรักษา พนักงานในแผนกแม่บ้านทำหน้าที่เป็นพนักงานทำความสะอาดในห้องพัก บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม และเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยสวยงามของบริเวณต่าง ๆ ตลอดจนบำรุงรักษาให้ทุกแห่ง รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้สามารถใช้งานได้ดี และมีประสิทธิภาพ

3.2.2 ฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากร งานในแต่ละแผนกมีรายละเอียดของงานต่างกัน พนักงานของแต่ละแผนกจึงมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันด้วย สำหรับแผนกแม่บ้านซึ่งเป็นแผนกที่มีภาระงานมาก และเป็นแผนกที่มีความรับผิดชอบงานที่มีความละเอียด จึงจำเป็นต้องฝึกฝนให้พนักงานมีทักษะในการทำงานอย่างมีคุณภาพ ในช่วงเวลาจำกัดเนื่องจากบางช่วงที่มีแขกเข้าพักจำนวนมาก ความต้องการใช้บริการห้องพักและส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมก็มีสูงมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น งานในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านอีกประการหนึ่ง จึงเป็นการฝึกฝนพนักงานหรือบุคลากรของแผนกด้วยการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถมีความชำนาญในทักษะเฉพาะ เช่น การทำความสะอาดห้องพัก ห้องน้ำ การปูเตียง ตลอดจนการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยในการทำงาน เป็นต้น



ภาพที่ 1.4 ฝึกอบรมพนักงาน หรือบุคลากรแม่บ้าน

3.2.3 จัดหาและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน ดังที่กล่าวแล้วว่างานในแผนกแม่บ้านเป็นงานละเอียด ต้องทำให้แล้วเสร็จอย่างเรียบร้อยในเวลาอันรวดเร็ว ในบางส่วนจึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือมาช่วยในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ทำความสะอาด เครื่องดูดฝุ่น เครื่องขัดพื้น เป็นต้น แผนกแม่บ้านจึงเป็นฝ่ายจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานของแผนก ทั้งนี้เพื่อให้งานมีคุณภาพ ขณะเดียวกันแผนกแม่บ้านจะต้องควบคุมดูแล โดยการบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้อุปกรณ์และเครื่องมือดังกล่าวอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

3.2.4 เขียนรายงาน พนักงานของแผนกแม่บ้านนอกจากจะทำงานบริการที่ใกล้ชิดกับตัวแขกแล้วยังเป็นผู้มีโอกาสได้รับทราบสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนของโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแขก เช่น ในกรณีเกี่ยวกับพฤติกรรมผิดปกติที่เกิดขึ้น และพนักงานในแผนกแม่บ้านรับทราบ พนักงานแผนกแม่บ้านจะต้องจัดทำเป็นรายงานต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปให้รับทราบสำหรับการจัดการหรือดำเนินการต่อไป อาทิ การพบทรัพย์สินของแขกลืมทิ้งไว้ในห้องพัก สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักชำรุดเสียหาย ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน หรือกรณีที่แขกแสดงความไม่พึงพอใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ขอบเขตของงานในแผนกแม่บ้านนั้นนอกจากจะครอบคลุมไปในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมแล้ว ยังมีภาระงานในความรับผิดชอบซึ่งเป็นงานหลักที่เกี่ยวกับความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม ที่มีผลต่อบรรยากาศของโรงแรม ซึ่งทำให้แขกประทับใจหรือไม่ประทับใจ แผนกแม่บ้านจึงถือว่าเป็นแผนกที่มีความรับผิดชอบงานมากและเป็นงานหนักมากแผนกหนึ่งในโรงแรม



4. ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

การจะให้งานเจริญก้าวหน้าไปนั้นมิใช่โดยการกระทำของบุคคลคนเดียว ต้องอาศัยความสามัคคีจากคณะและฝ่ายต่าง ๆ เป็นการกระจายงานออกไปเพื่อสะดวกในการควบคุมและออกคำสั่ง ซึ่งแต่ละฝ่ายถ้ามีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้นำหรือควบคุมพนักงานในฝ่ายของตน และพยายามให้ความร่วมมือ ประสานงานกับฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อร่วมมือให้งานของโรงแรมดำเนินไปด้วยดีไม่มีการหยุดชะงัก เนื่องจากความไม่ประสานงานกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ แผนกต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ คือ (ขจิต กอบเดช, 2541)

4.1 แผนกช่าง ทางแผนกช่างนี้มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านเป็นส่วนใหญ่ ในบางโรงแรมไม่มีช่างประจำ เมื่อมีสิ่งของชำรุดต้องการซ่อมด่วน ก่อนที่จะทำให้แขกไม่พอใจหรือเกิดอันตรายขึ้น ทำได้ยากไม่สะดวก แต่บางโรงแรมที่สามารถจะมีช่างประจำได้นับว่าได้ประโยชน์และสะดวกมากที่จะได้ช่างทำการซ่อมแซมของใช้ที่จำเป็นต้องกระทำทันที เช่น เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน น้ำประปาไม่ไหล ชักโครกชักน้ำไม่ได้ ไฟฟ้าดับ ฯลฯ ทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้ช่างที่จะมาทำงานได้ทราบว่าจะมาทำเมื่อไรจึงจะสะดวก ฯลฯ

4.2 แผนกซักรีด เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดในการส่งผ้าซักรีด ผู้ดำเนินงานโรงแรม จึงจัดตั้งโรงซักรีดขึ้นในโรงแรม ซึ่งต้องใช้จ่ายเงินมาก แต่ก็จะได้ผลคุ้มค่า ทางโรงซักรีดก็จะได้ช่วยร่วมมือในการคัดแยกผ้าที่ชำรุดไว้ต่างหาก และพยายามรักษาผ้าให้คงทนนาน โดยการระมัดระวังในการใช้น้ำยาเคมีที่ไม่เป็นอันตรายต่อผ้า และถ้าทำการซักรีดผ้าให้แขกที่ฟักด้วยจะเป็นการสะดวกต่อแขกและแม่บ้านมาก ทั้งยังจะช่วยป้องกันการเสียหายและสูญหายที่จะเกิดขึ้นกับแขก และเป็นรายได้ที่โรงแรมจะได้รับอีกอย่างหนึ่งด้วย

4.3 แผนกอาหารและจัดเลี้ยง การประสานงานของทั้งสองแผนกเกี่ยวกับการจัดเลี้ยง ซึ่งต้องจัดเตรียมผ้าปูโต๊ะ เครื่องใช้ลินิน และการจัดตกแต่งเวลา มีงานเลี้ยงปกติหรือเลี้ยงพิเศษต่าง ๆ ทางฝ่ายอาหารจะขอความร่วมมือให้ช่วยจัดห้องพักเป็นที่จัดเลี้ยง ตลอดจนการช่วยเก็บภาชนะอาหารที่พนักงานเสิร์ฟอาหารได้เสิร์ฟแขกไว้ในห้อง

4.4 แผนกจัดซื้อ เมื่อแผนกแม่บ้านมีความประสงค์จะซื้อเครื่องใช้ในการทำความสะอาด เช่น น้ำยาขัดล้างหรือของใช้สำนักงาน เครื่องทุนแรงต่าง ๆ จะต้องร่วมกับแผนกจัดซื้อพิจารณาของให้ถูกต้อง ทั้งจำนวน ราคา และคุณภาพของใช้ สิ่งสำคัญคือให้ถูกจุดประสงค์ที่ต้องการ ตลอดจนการมีอะไหล่พร้อมถ้าต้องการเปลี่ยนและใช้สะดวก

4.5 แผนกบัญชี ทางแผนกแม่บ้านต้องให้ความร่วมมือในการใช้จ่ายในแผนกแม่บ้าน การเบิกจ่ายเงิน เช่น ค่าจ้างพนักงานรายวันหรือค่าจ้างชั่วคราว เป็นต้น

4.6 แผนกรักษาความปลอดภัยและแผนบุคคล ต้องร่วมงานกันอย่างใกล้ชิด เพราะแผนกแม่บ้านทำงานเกี่ยวข้องกับแขกโดยตรง และอาจช่วยเหลือในการรายงานบุคคลที่น่าสงสัย หรือเหตุการณ์ที่ไม่น่าไว้วางใจอันอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ พนักงานของแผนกแม่บ้านทุกคนจะรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ร้ายแรงต่อหัวหน้าหน่วยงานของตน แต่ถ้าร้ายแรง เช่น พบปืนหรือเงินจำนวนมากก็รายงานไปยังแผนกรักษาความปลอดภัยโดยตรงอย่างรวดเร็วที่สุด

หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยควรปรึกษารวบรวมกับหัวหน้าหน่วยงานของแผนกแม่บ้านอย่างน้อยทุก 2-3 เดือน เพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรพูดถึงเรื่องขโมย การจัดการกับขอทาน หรือคนติดยาเสพติด เป็นต้น ที่ขาดไม่ได้คือ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

พนักงานไม่ควรพูดกับผู้สื่อข่าวถึงอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในโรงแรม รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมกับบุคคลภายนอก เพราะอาจนำความเสียหายมาสู่โรงแรมได้

สาเหตุของการขโมยเกิดจากความสะเพร่า ความเขลา หรือการขู่เข็ญ อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัย ด้านหลังของอาคารควรมีไฟดวงใหญ่สองอยู่ เช่น สปอตไลท์ เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพย์สินของโรงแรมเวลากลางคืน

บางครั้งพนักงานอาจเป็นขโมยเสียเอง ซึ่งทางฝ่ายนายจ้างก็ยอมรับว่ามีจริง ส่วนมากพนักงานจะซื้อตรงต่อนายจ้าง แต่ขโมยเพียงคนเดียวอาจทำให้พนักงานทั้งหมดกลายเป็นพวกของตนไป เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้บุคคลประเภทนี้ควรถูกไล่ออกทันที

เพื่อป้องกันปัญหานี้ก่อนที่จะลุกลามต่อไป ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้พนักงานทราบโดยชัดแจ้งว่าผู้ที่ประพฤติตนเป็นขโมย ไม่ว่าการกระทำจะออกมาในรูปใดก็ตามจะถูกไล่ออกทันที และต้องชดเชยค่าเสียหายตามมูลค่าของที่ขโมยไปด้วย

พนักงานจำนวนมากของแต่ละโรงแรมถือเป็นชุมชนย่อม ๆ ชุมชนหนึ่ง และที่ใดที่เป็นชุมชน ก็ย่อมเกิดอาชญากรรมขึ้นได้

4.7 แผนกต้อนรับ งานหลักที่สำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า คือ งานต้อนรับ ทั้งในส่วนที่รับแขกที่มา ลงทะเบียนเข้าพัก ซึ่งเป็นการขายห้องพักและการสำรองห้องพัก

เมื่อแขกมาลงทะเบียนเข้าพัก หากห้องพักยังไม่เรียบร้อย โดยแขกเก่าอาจจะเพิ่งย้ายออก แผนกแม่บ้านจะต้องเร่งมือรีบทำความสะอาดห้องพักให้เสร็จทันตามเวลาที่แขกคนใหม่จะเข้าพัก ซึ่งแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องแจ้งการเข้าพักให้แผนกแม่บ้านทราบโดยเร็ว ไม่ควรปล่อยให้แขกต้องรอเป็นเวลานาน ซึ่งหากแขกไม่พอใจ อาจติเตียนผ่านแผนกบริการ



ส่วนหน้าที่เป็นด่านรับแขก ขณะเดียวกันแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแขกที่เข้าพักในแต่ละห้อง รวมทั้งให้ข้อมูลแก่แผนกบริการส่วนหน้าถึงความเคลื่อนไหวของแขก เช่น แขกยังอยู่ในห้องหรือไม่ หรือแขกกำลังเตรียมตัวจัดกระเป๋าเพื่อเตรียมย้ายออกหรือไม่ นอกจากนี้แผนกแม่บ้านยังช่วยประสานงานระหว่างแขกกับแผนกบริการส่วนหน้าในการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้แก่แขก เช่น การติดต่อห้องอาหารภายนอกโรงแรม การหาซื้อสิ่งของ ติดตามทวงกระเป๋าหากแขกเข้าพักแล้วกระเป๋าเดินทางมาส่งช้ากว่าเวลาที่ควรบริการส่งไปรษณีย์ ส่งโทรสาร เป็นต้น

ในส่วนของการรับจองห้องพักแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องรายงานให้แผนกแม่บ้านทราบ เพื่อจะได้จัดเตรียมห้องพักไว้ล่วงหน้า โดยเฉพาะถ้าเป็นแขกพิเศษของโรงแรม หรือในกรณีที่แขกขอให้จัดเตรียมบริการบางอย่างให้เป็นพิเศษภายในห้องพัก เช่น ต้องการเตียงเสริม เตียงเด็ก ขอหมอนเพิ่ม ซึ่งเมื่อได้ทราบข้อมูลล่วงหน้า พนักงานแผนกแม่บ้านจะได้จัดเตรียมไว้ให้พร้อมก่อนที่จะเข้าพัก ลักษณะของการรายงานสามารถทำได้หลายแบบ เช่น การรายงานด้วยคำพูด รายงานทางโทรศัพท์ รายงานลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการเขียนเป็นแบบฟอร์มรายงานสภาพห้องพัก ในกรณีที่มีห้องชำรุดที่ต้องปิดซ่อมหรือไม่พร้อมที่จะขาย แผนกแม่บ้านจำเป็นต้องรับรายงานให้แผนกบริการส่วนหน้าทราบด้วยเช่นกัน เพราะฉะนั้น แผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องรายงานถึงกันและกันอย่างรวดเร็ว ในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพห้องพักภายในโรงแรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การขายห้องพักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การปฏิบัติตนเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี

พนักงานแผนกแม่บ้านเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีหน้าที่การงานที่ใกล้ชิดกับแขกของโรงแรม และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การแสดงออกถึงพฤติกรรมบางอย่างอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อแขกที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ต่อเพื่อร่วมงาน และต่อความเจริญก้าวหน้าของกิจการโรงแรม พนักงานแผนกแม่บ้านทุกคนจึงจำเป็นต้องมีการแสดงออกถึงการกระทำที่ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม พนักงานที่ปฏิบัติตนดีเสมอจะสามารถให้บริการที่น่าไว้วางใจ ก่อให้เกิดความศรัทธาและเชื่อถือแก่แขก และยังช่วยทำให้โรงแรมมีชื่อเสียงและมีฐานะที่มั่นคงตลอดไป พนักงานแผนกแม่บ้านควรปฏิบัติตนเป็นพนักงานที่ดี ดังนี้

5.1 ตรงต่อเวลา การเข้าเวรทำงานควรมาก่อนเวลาดีกว่าการมาทำงานสายแม้เพียง 1 นาที ควรเข้าทำงานให้ตรงเวลา และทันเวลาอย่างสม่ำเสมอ

แม่บ้านรับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม แผนกแม่บ้านจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่แขกที่มาใช้บริการ หนังสือ **การจัดการงานแม่บ้านโรงแรม (Housekeeping Management) รหัสวิชา 30701-2003** เนื้อหาภายในเล่มมี 11 บท ครอบคลุมทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานแม่บ้าน ยกตัวอย่างเช่น โครงสร้างงานแม่บ้าน การจัดการด้านบุคลากรในแผนก การเขียนรายงาน การรักษาความปลอดภัย การแก้ไขปัญหาระหว่างแผนก ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด การจัดการผ้า การซักกรีด และงานห้องดอกไม้ พร้อมทั้งแบบฝึกหัด เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด แก้ปัญหา ทำงานเป็นทีม และบูรณาการกับการทำงานในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประวัติผู้เขียน **อนิรุทธิ์ เจริญสุข**

การศึกษา

- บธ. บ. การจัดการธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- ศศ. ม. การจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เกียรตินิยม 4.00

การทำงาน

- ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์
- หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พนินชัยกร
- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาการโรงแรม วิทยาลัยเทคโนโลยีสหพาณิชยบริหารธุรกิจ
- พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมอมารี ภูเก็ต
- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมไทรปิ๊ง ภูเก็ต
- Trainee แผนกแม่บ้าน โรงแรมโนโวเทลแบงคอก ออสมายส์แควร์

ผลงานทางวิชาการ

Jaroensuk, A. Et al (2021). An Evaluation of Website Usage in Ecotourism Business in Thailand, TOURIST 3rd International Conference – Proceedings Kasetsart University Bangkok Thailand (pp.9-16). Perth: Kasetsart University Bangkok Thailand.

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2021). เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในยุค COVID-19. ในการประชุมวิชาการเครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับชาติ ครั้งที่ 6 (น.506-516). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2562). การวิเคราะห์เปรียบเทียบอุตสาหกรรมไมซ์ไทยและมาเลเซีย. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ IAMBEST ครั้งที่ 4 (น.209-214). ชุมพร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์.

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2562). การวิเคราะห์ตลาดนักท่องเที่ยวจีนกลุ่ม Generation Y ตลาดนักท่องเที่ยวจีน วัยทำงานที่น่าจับตามอง. ในการประชุมวิชาการระดับชาติในความร่วมมือ 4 สถาบัน NEW AGE IN SUSTAINABLE BUSINESS ครั้งที่ 1 (น.34-43). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



SE-ED Publisher



www.se-ed.com



sbc.fans

ผลงานหนังสือวิชาการ

- 2563 - การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - ธุรกิจโรงแรม
- 2565 - ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - หลักการดำเนินงานโรงแรม

พร้อมจำหน่ายในรูปแบบ

- ☒ e-book (PDF)
- ☐ e-book (EPUB)
- ☐ audiobooks

- ☒ ปกอ่อน
- ☐ LARGE PRINT (ตัวอักษรขนาดใหญ่)

ISBN 978-616-08-4593-4



9 786160 845934

159 บาท

คู่มือเรียน-สอบ-อาชีวศึกษา/
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว