



**ภาพรวมแผนงานแม่บ้าน  
ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก**

# ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (EXECUTIVE HOUSEKEEPER)

จะต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยผู้บริหารระดับสูง ทรัพยากรต่าง ๆ ที่รวมทั้ง แรงงานคน เงิน เวลา วิธีการทำงานต่าง ๆ วัตถุดิบ พลังงาน และเครื่องมือต่าง ๆ ทรัพยากรเหล่านี้มีจำนวนจำกัด

# พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านโรงแรม

- ห้องพักแขกและห้องน้ำ
- ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ
- ลิฟท์
- พื้นที่สาธารณะ
- สระน้ำ
- ระเบียงโดยรอบ
- พื้นที่เก็บของ

# ถ้าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ แม่บ้านต้องเพิ่มพื้นที่ รับผิดชอบ ดังนี้

- ห้องประชุม
- ห้องครัว
- ห้องอาหาร
- ห้องจัดเลี้ยง
- ร้านค้า

# นอกจากนี้ แผนกแม่บ้านยังมีความรับผิดชอบ เพิ่มเติม ดังนี้

ระบุและจัดซื้อ

- ของใช้สำหรับแขกและสิ่งเพิ่มเติมอื่น ๆ
- อุปกรณ์สิ่งจำเป็นในการทำความสะอาด
- ชุดยูนิฟอร์ม
- ผ้าต่าง ๆ

# การบริหารจัดการ (ส่วนที่ทำให้เกิดรายได้)

- การซักรีดและการซักแห้ง
- การบริการทำความสะอาดสำหรับแขกที่พักระยะยาว

# หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน



# 1. การวางแผน

การจัดทำบัญชีรายการพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ

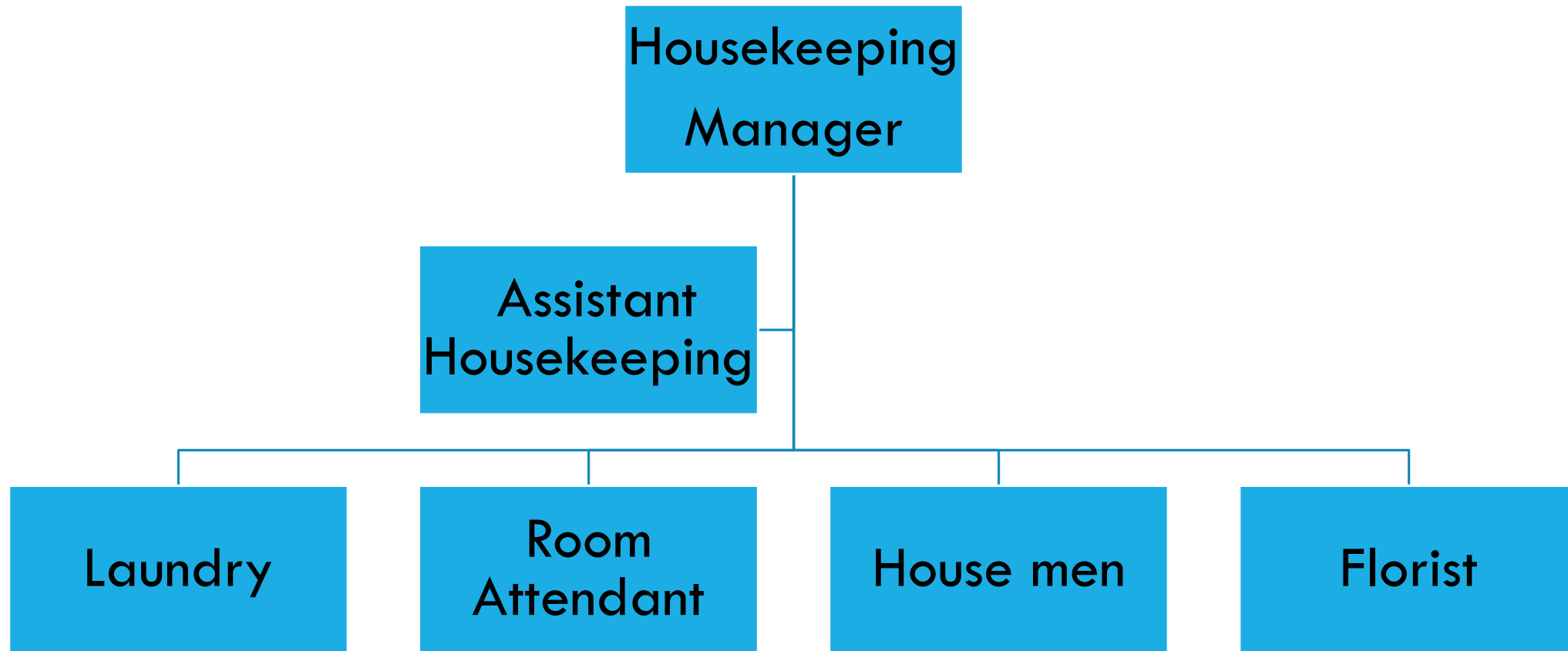
การจัดทำตารางความถี่ในการทำงาน

การตั้งมาตรฐานการทำงาน

การตั้งมาตรฐานผลผลิตในการทำงาน


การตั้งระดับการใช้ของเครื่องมือและอุปกรณ์

## 2. การจัดองค์การของแผนกแม่บ้าน



### 3. การประสานงาน และการจัดหากำลังคน

การประสานงาน คือ หน้าที่ในการบริหาร โดยนำเอาผลของการวางแผนและการจัดองค์การมาใช้ในกิจกรรมของแผนกแม่บ้าน แบบวันต่อวัน ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องประสานงานในเรื่องตาราง การทำงาน และการมอบหมายงาน รวมทั้งตรวจสอบให้แน่ใจว่า เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุในการทำงานความสะอาดเพียงพอต่อการทำงาน



การ จัดหา กำลังคน คือ การ รับสมัคร และ คัดเลือก ผู้ที่มี คุณสมบัติ เหมาะสม  
ที่สุด เข้ามา ทำงาน ใน ตำแหน่ง ที่ว่าง รวมถึง การ จัดการ ตาราง การทำงาน ของ พนักงาน  
อย่าง เหมาะสม

## 4. การสั่งการ และการควบคุม

เป็นการบังคับบัญชา การกระตุ้นจูงใจ การฝึกอบรม การควบคุมการจัดระเบียบ หากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานคนใดขาดทักษะหรือความรู้ที่เหมาะสมในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านในการสอดส่องติดตามและพิจารณาว่า พนักงานผู้น่าจำเป็นต้องฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างไร

## 5. การประเมิน

หน้าที่การบริหารเพื่อประเมิน ส่วนไหนของการทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่โรงแรมตั้งไว้ เครื่องมือในการประเมินผล เช่น งบประมาณประจำเดือน เป็นต้น

# ความรับผิดชอบด้านการจัดการของผู้จัดการแม่บ้าน

