

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 6

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความสำคัญของแผนแม่บ้าน
2. โครงสร้างของแผนแม่บ้าน
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนแม่บ้าน
4. ตำแหน่งงานแผนแม่บ้าน
5. คุณลักษณะพนักงานแผนแม่บ้าน
6. สรุป

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความสำคัญของแผนแม่บ้าน
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะ โครงสร้างของแผนแม่บ้าน
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนแม่บ้าน
4. เพื่อให้ผู้เรียนบอกลักษณะตำแหน่งงานในแผนแม่บ้าน
5. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายคุณลักษณะของพนักงานแผนแม่บ้าน

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบ โปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้ารายกลุ่มและนำเสนอ
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบท

สื่อการเรียนการสอน

1. โปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเสนอ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เอกสารประกอบการสอน
4. เอกสารประกอบการบรรยาย

การวัดผลและการประเมินผล

1. สืบเนื่องจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สืบเนื่องจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สืบเนื่องจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท
5. ประเมินจากการทำรายงานรายกลุ่มและนำเสนอ

บทที่ 6

แผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านของโรงแรมถือเป็นอีกหนึ่งความสำคัญของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ไม่ต่างไปจากแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโรงแรม ทั้งในห้องพักของแขกและบริเวณสาธารณะโรงแรม ที่สำคัญงานแม่บ้านเป็นงานที่ทำให้แขกผู้เข้าพักได้สัมผัสกับการบริการจากคุณภาพของความสะอาดและเรียบร้อยของห้องพักและอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องต่าง ๆ เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม เป็นต้น การสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับแผนกแม่บ้าน พนักงานในแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องมีการทำงานอย่างมืออาชีพ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีมาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัยและปลอดภัยในระดับสูง มีความซื่อสัตย์ สามารถทำงานเป็นทีมและประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

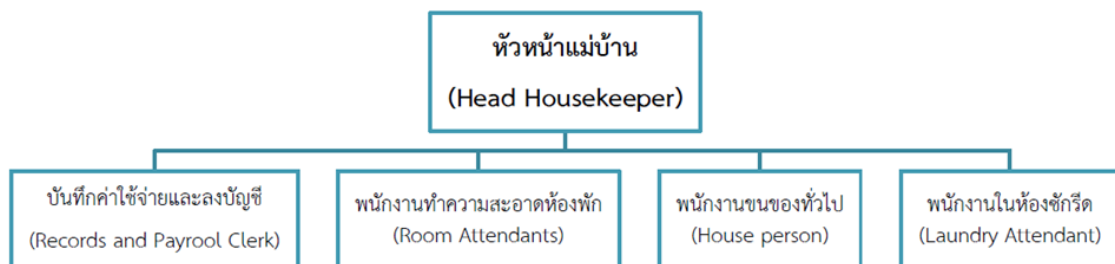
John R. Walker, D.B.A., FMP (2004, p. 185) กล่าวว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่ใหญ่ที่สุดขององค์กรซึ่งมีบุคลากรมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมดในโรงแรม ความสำคัญของแผนกนี้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของแขกผู้เข้าพักเป็นสำคัญ โดยจะตัดสินจากความสะอาดของห้องพักเป็นอันดับหนึ่ง ตั้งแต่ก้าวแรกที่แขกเดินทางมาถึงโรงแรม ระหว่างที่แขกเข้าพักและใช้บริการของโรงแรม นอกเหนือจากการบริการแล้ว สิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้แก่แขกผู้มาเยือนคือบรรยากาศ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และความปลอดภัย ตั้งแต่บริเวณเคาน์เตอร์ไปจนถึงห้องพักแขก ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของแผนกแม่บ้านที่จะดูแล รวมถึงการทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาเพื่อสังเกตพฤติกรรมแขกต่อโรงแรม โดยมากคนทั่วไปจะเข้าใจว่า “แม่บ้าน” หรือ “พ่อบ้าน” คือบุคคลที่คอยดูแลรักษาความเรียบร้อย” เท่านั้น แท้จริงบุคลากรแผนกแม่บ้านถือเป็นคณะผู้บริหารระดับสูงที่เข้าใจและต้องปฏิบัติงานทั่วทุกบริเวณของ โรงแรม ทำให้มองเห็นการทำงานของทุกแผนกอีกด้วย (ขจิต กอบเดช, 2542, น. 36-37)

สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้น ความสะอาดและความสวยงามบริเวณห้องพักและบริเวณอื่น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพราะนอกจากจะดึงดูดให้แขกกลับมาใช้บริการ แพนกแม่บ้านยังช่วยควบคุมต้นทุน (Cost) เนื่องจากต้องมีการสั่งซื้อและดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสำคัญต่อการบริหารรายรับเข้าสู่โรงแรม โดยเฉพาะการประสานงานกับพนักงานส่วนหน้าในการ “ส่งห้อง” หรือแจ้งจำนวนห้องพักที่พร้อมให้บริการ และพร้อมขายในแต่ละวัน ดังนั้นการทำงานของแพนกแม่บ้านจึงส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับและรายจ่ายที่สำคัญของโรงแรม (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 129; นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 93)

โครงสร้างของแพนกแม่บ้าน

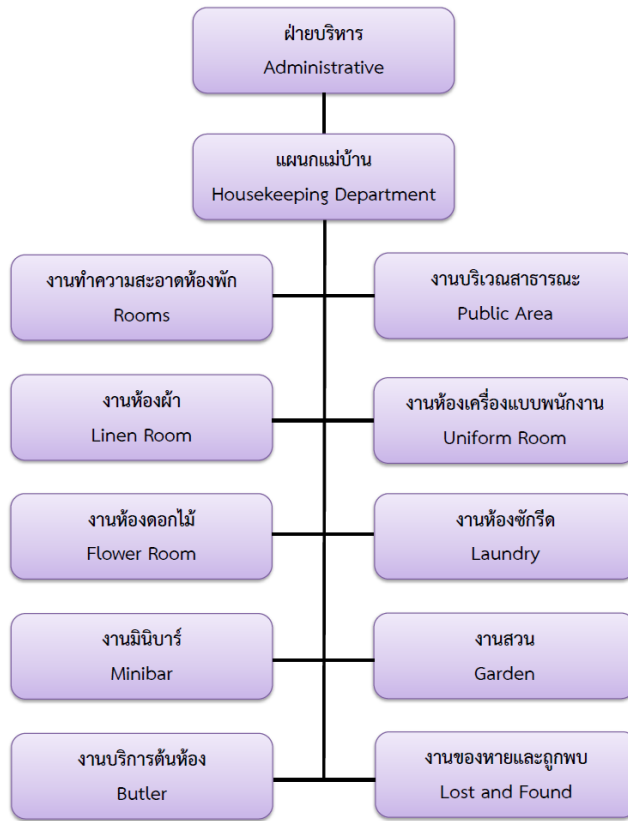
แพนกแม่บ้านเป็นแผนกใหญ่และมีบุคลากรในแผนกจำนวนมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อโครงสร้างของแพนกแม่บ้าน ได้แก่ (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 87)

1. ขนาดของโรงแรม (Size of Properties) หมายถึง จำนวนห้องพัก การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณสาธารณะ แผนกต่าง ๆ เป็นต้น
2. ระดับการบริการของโรงแรม (Level of Service) หมายถึง ประเภทและระดับของโรงแรม เช่น โรงแรมหรูหรา หรือโรงแรม 5 ดาว มักมีห้องพักหรือห้องอาหารที่ตกแต่งอย่างหรูหรา และมีเฟอร์นิเจอร์จำนวนมาก ทำให้การทำความสะอาดต้องพิถีพิถันมากกว่าโรงแรมทั่วไป

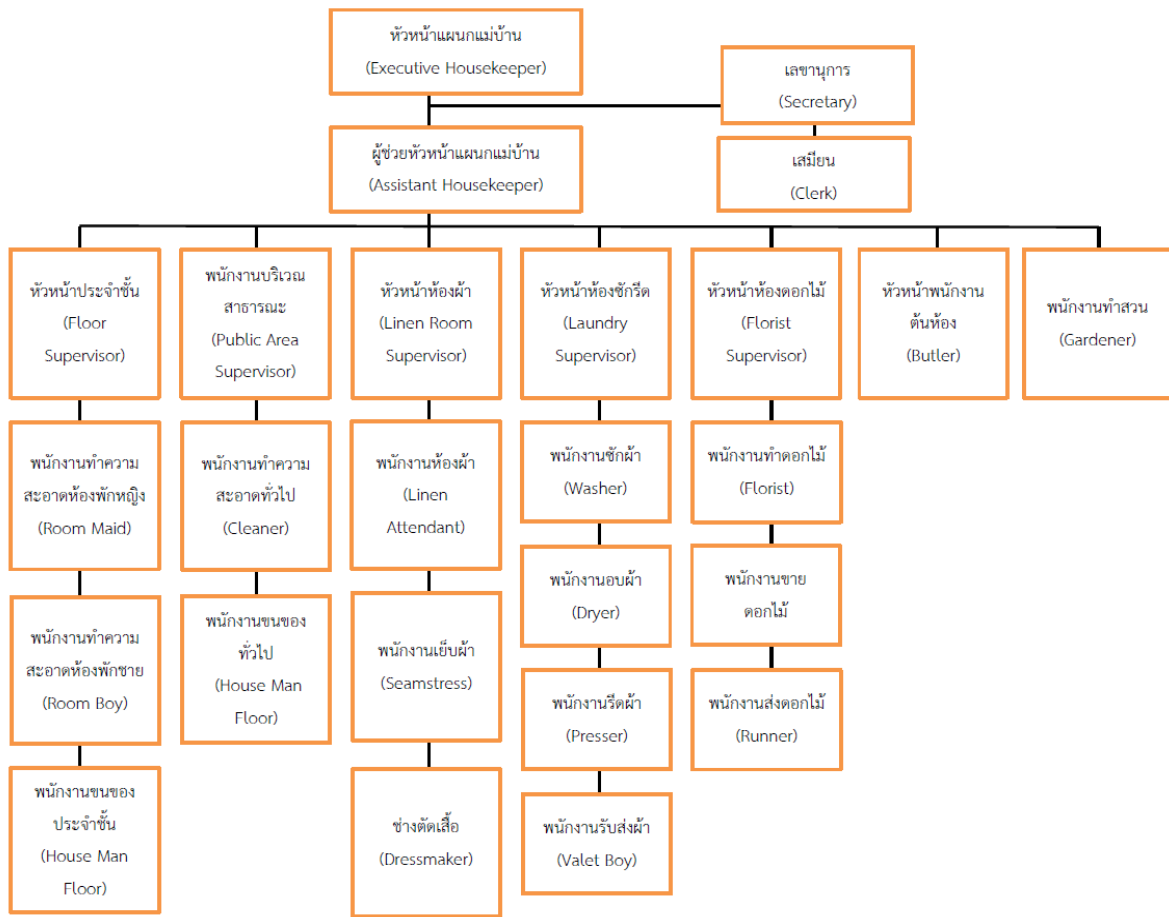


ภาพที่ 6.1 โครงสร้างของแพนกแม่บ้านในโรงแรมขนาดเล็ก

ที่มา: ดวงธิดา นันทาทิรัตน์ (2558, น. 88)



ภาพที่ 6.2 โครงสร้างแผนกแม่บ้านขนาดกลาง
ที่มา: สุพัตรา สร้อยเพชร (2553, น. 131)



ภาพที่ 6.3 โครงสร้างของแผนกแม่บ้านในโรงแรมขนาดใหญ่
ที่มา: ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ (2558, น. 88)

หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

เมื่อก้าวถึงงานแม่บ้าน คนส่วนใหญ่มักนึกถึงงานดูแลและทำความสะอาดห้องพักแขก แท้จริงแล้วงานหลักที่แผนกแม่บ้านต้องดูแลนั้นยังสามารถแยกเป็นหลายงานดังนี้ (ไทรภพ โคตรรวงษา, 2543, น. 106; ดวงธิดา นันทาภิรัตน์, 2558, น. 89; นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 96-98)

1. งานทำความสะอาด (Cleaning) แบ่งได้ 2 พื้นที่หลักได้แก่

1) บริเวณห้องพักแขก (Guest Room Cleaning) ภายในโรงแรมจะมีหัวหน้าแม่บ้านและพนักงานแม่บ้านประจำชั้น ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดห้องพักแขก โดยทำความสะอาดภายในห้องพัก และบริเวณทั้งหมด เช่น ระเบียงค่านอกห้องพัก ห้องน้ำ ห้องนั่งเล่น พร้อมทั้งตรวจดู

ความเรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องใช้งาน เช่น ผ้าขนหนู สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ (Bathroom Amenities) เต็มมินิบาร์ เครื่องดื่มและของทานเล่น เป็นต้น



ภาพที่ 6.4 รถเข็นสำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพักโรงแรมฮิลตัน หัวหิน
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

2) บริเวณพื้นที่สาธารณะ (Public Area) หมายถึง พื้นที่ทั้งหมดของโรงแรมที่มีการใช้งานโดยแขก และบริเวณส่วนหลังของพนักงานในส่วนนี้ประกอบด้วยหัวหน้าแผนกบริเวณสาธารณะ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป พนักงานขนของทั่วไป และบางแห่งอาจรวมพนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานประจำสระว่ายน้ำกับแผนกแม่บ้าน หน้าที่รับผิดชอบคือการดูแลทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ เช่น ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ล็อบบี้ ลิฟต์ ห้องน้ำ ห้องจัดเลี้ยง ทางเดินในบริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ลานจอดรถ สระว่ายน้ำและบริเวณสวนของโรงแรม นอกจากการทำความสะอาดพนักงานในส่วนนี้ต้องดูแลเครื่องใช้ เฟอร์นิเจอร์ ของประดับตกแต่งในบริเวณต่าง ๆ ให้สะอาดและดูดีอยู่เสมอ



ภาพที่ 6.5 พนักงานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะของโรงแรมฮิลตัน หัวหิน
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

2. งานห้องผ้า และเครื่องแบบพนักงาน (Linen Room)

พนักงานห้องผ้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลผ้าทุกชนิดของ โรงแรม ตั้งแต่ผ้าที่ใช้ในห้องพัก เช่น ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าขนหนู และผ้าที่ใช้ในห้องอาหารและครัว เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้ารองถาด ผ้าเช็ดปาก รวมถึงการดูแลเครื่องแบบพนักงาน (โรงแรมบางแห่งอาจแยกเป็นห้องเครื่องแบบ หรือ Uniform Room) หัวหน้าที่ห้องผ้ามีหน้าที่ควบคุมคลังเก็บผ้า ตรวจสอบของเมื่อมีการจัดซื้อ จากนั้นนำมาเก็บรักษา และแจกจ่ายและทำบันทึกเมื่อมีผู้ต้องการใช้งาน รวบรวมผ้าสกปรก หรือผ้าที่ใช้แล้วในแต่ละวันส่งไปยังแผนกซักรีด (Laundry) ส่วนผ้าที่ชำรุดจะถูกส่งไปยังห้องซ่อมแซม (Seamstress)



ภาพที่ 6.6 งานห้องผ้าโรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

3. งานเครื่องแบบพนักงาน (Uniform Room)

ในโรงแรมขนาดใหญ่หรือโรงแรมเครือข่าย มักจะมีงานเครื่องแบบพนักงานแยกออกมาจากงานห้องผ้า ซึ่งหน้าที่หลัก คือ ควบคุมการเบิกจ่ายเครื่องแบบพนักงาน การส่งมอบเครื่องแบบให้แก่พนักงานที่เข้าเวร และรับคืนเครื่องแบบที่ใช้แล้วของพนักงาน เพื่อนำไปซักกรีด ทั้งยังต้องคอยหมั่นตรวจตราซ่อมแซมเครื่องแบบพนักงานที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดี พนักงานที่รับผิดชอบงานส่วนนี้ได้แก่ หัวหน้าเครื่องแบบพนักงาน พนักงานห้องเครื่องแบบพนักงาน และพนักงานซ่อมแซมและตัดเย็บเครื่องแบบพนักงาน

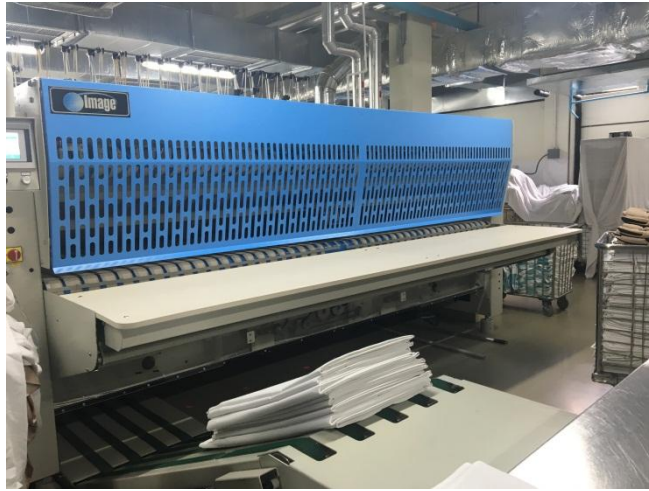


ภาพที่ 6.7 ห้องเครื่องแบบพนักงาน โรงแรมเชงกรี๊รา

ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

4. งานห้องซักกรีด (Laundry Room)

พนักงานห้องซักกรีดมีหน้าที่ดูแลทำความสะอาด ซักกรีดผ้าทุกชนิดที่ใช้ในโรงแรม ทั้งที่เป็นส่วนของผ้าจากห้องพักแขกและผ้าที่ใช้ในบริเวณอื่น ๆ ในโรงแรม เช่น การนำผ้าจากห้องอาหารมาทำความสะอาด และรีดอย่างประณีตเรียบร้อย ไม่มีรอยยับรอยเประเมื่อได้รับผ้าจากแผนกต่าง ๆ มาแล้วพนักงานจะทำการแยกประเภทของผ้า เนื่องจากผ้าต่างชนิดมีวิธีดูแลแตกต่างกัน ตั้งแต่การใช้อุณหภูมิ น้ำยา และวิธีการ การดำเนินงานซักกรีดจะแยกเป็น การซักน้ำ ซักแห้ง อบผ้า และรีดผ้า พนักงานที่รับผิดชอบในส่วนซักกรีด ประกอบด้วย หัวหน้าห้องซักกรีด พนักงานซักกรีด พนักงานอบผ้า พนักงานรีดผ้า และพนักงานรับส่งผ้าซึ่งทำหน้าที่ตรวจนับและส่งผ้าคืน



ภาพที่ 6.8 ห้องซักรีด โรงแรมเชงกรีซ่า
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

ในธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มักมีหน่วยงานซักรีดเพื่อดูแลงานผ้าที่มีจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมถ้ามีการรับงานจากภายนอก ขณะที่โรงแรมขนาดเล็กอาจจ้างบริษัทข้างนอกเพื่อรับผิดชอบงานด้านผ้าหรือจ้าง โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีอุปกรณ์พร้อม

5. งานจัดดอกไม้ (Florist)

พนักงานจัดดอกไม้ (Florist) มีหน้าที่รับผิดชอบจัดดอกไม้เพื่อใช้สำหรับประดับตกแต่งห้องพัก และบริเวณทั่วไปของโรงแรมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการจัดดอกไม้เพื่อใช้ในงานต่าง ๆ ตามที่เจ้าภาพต้องการ เช่น งานจัดเลี้ยง งานแต่งงาน งานประชุมสัมมนา เป็นต้น พนักงานในหน่วยนี้ประกอบด้วย หัวหน้าจัดดอกไม้ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานขายดอกไม้และพนักงานส่งดอกไม้ในกรณีที่แขกสั่ง



ภาพที่ 6.9 พนักงานจัดดอกไม้โรงแรมฮิลตัน หัวหิน
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

6. งานพนักงานต้นห้อง (Butler)

โรงแรมระดับ 5 ดาว มักมีพนักงานต้นห้องเพื่อคอยดูแลแขกประจำชั้น หรือประจำห้อง ซึ่งโดยมากมักเป็นแขกพิเศษ พนักงานต้นห้องทำหน้าที่เหมือนพนักงานบริการส่วนตัว หรือเลขานุการส่วนตัวตั้งแต่แขกเช็คอิน (Check In) ระหว่างเข้าพัก (In House) กระทั่งเช็คเอาท์ (Check Out) พนักงานต้นห้องจะดูแลสิ่งของเครื่องใช้ เครื่องแต่งตัว รวมถึงให้บริการทุกเรื่องที่แขกต้องการ ดังนั้นพนักงานต้นห้องต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถในการจดจำรายละเอียดและความต้องการของแขก รวมถึงความสามารถในการติดต่อประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรม และบุคคลภายนอก

7. งานมินิบาร์ (Minibar)

พนักงานที่รับผิดชอบส่วนงานนี้คือ หัวหน้าเครื่องดื่มในห้องพัก และพนักงานเติมเครื่องดื่มในห้องพัก มีหน้าที่ในการตรวจสอบเครื่องดื่มและสิ่งของในตู้เย็นที่อยู่ภายในห้องพักในแต่ละวัน และจัดเตรียมเครื่องดื่มและขนมขบเคี้ยวให้ครบถ้วนตามมาตรฐานของห้องพักแขกในแต่ละประเภทของโรงแรม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่แขกผู้มาเข้าพักภายในโรงแรม



ภาพที่ 6.10 มินิบาร์ไม้ขาว ครีม รีสอร์ทแอนคส์สปา นาใต้
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

8. งานสวน (Garden)

พนักงานสวนมีหน้าที่ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม ทั้งต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อความสวยงามและร่มรื่น

9. งานของหายและถูกพบ (Lost and Found)

หากพนักงานของโรงแรมพบเจอททรัพย์สินในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม หรือมีแขกพบข้าวของหรือทรัพย์สินของผู้อื่นแล้วนำมาให้พนักงาน พนักงานต้องนำทรัพย์สินเหล่านั้นมาแจ้งที่ส่วนงานของหายและถูกพบ พนักงานในหน่วยจะบันทึกรายละเอียดของทรัพย์สินหรือสิ่งของนั้น ลงทะเบียนทรัพย์สินตามลำดับหมวดหมู่ เพื่อรอการติดต่อขอรับสิ่งของจากแขกผู้เป็นเจ้าของ ยกเว้นของมีค่าเท่านั้นที่จะเก็บไว้ในตู้นิรภัย เพื่อรอการติดต่อรับแจ้งการสูญหายจากแขก นอกจากนี้หากสิ่งของของพนักงานหรือแขกเกิดสูญหาย ก็สามารถแจ้งรายงานมายังส่วนงานหายและถูกพบได้ เพื่อแจ้งรายละเอียดของสิ่งของหรือทรัพย์สินนั้น ๆ เพื่อการตามหาต่อไป

เนื่องจากงานของแผนกแม่บ้านส่วนใหญ่เป็นงานที่ละเอียดอ่อนและต้องใช้ความรอบคอบในการปฏิบัติ ดังนั้นจึงมีผู้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของแผนกไว้ดังนี้ (Denny G. Rutherford, 1994, p. 134; ขจิต กอบเดช, 2542, น. 45-46; ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 90; สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา, 2558, น. 9-11)

1. ความสะอาด พนักงานแผนกแม่บ้านควรเริ่มต้นจากการดูแลความสะอาดของตนเอง ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ตั้งแต่ทรงผม เครื่องแต่งกาย เล็บมือและเท้าก่อนลงมือปฏิบัติงาน โดยพนักงาน

แม่บ้านจะต้องดูแลทำความสะอาดตั้งแต่คราบสกปรกไปถึงการขจัดกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ ทั้งในบริเวณห้องพักและบริเวณสาธารณะ โดยเฉพาะห้องโถง (Lobby) ของโรงแรมซึ่งถือเป็นจุดบริการที่สำคัญ

2. ความสะอาดสบาย นอกจากการทำความสะอาดแล้วพนักงานแม่บ้านควรจัดห้องพักหรือบริเวณที่รับฝักชอบให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมเรียบร้อย เตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ครบครันและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน การตั้งอุณหภูมิที่มีอากาศเย็นสบาย ตรวจสอบไฟฟ้าในห้องให้สามารถใช้ได้ทุกดวง ไม่มีของชำรุด ให้บริการแขกอย่างรวดเร็วเมื่อแขกมีความต้องการพิเศษ เช่น ต้องการหมอนเพิ่มเติม ต้องการชุดอาบน้ำเพิ่ม เป็นต้น

3. ความสวยงาม ความสวยงามมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ห้องพักของแขก โดยปกติโรงแรมจะมีสถาปนิกที่ตกแต่งโรงแรมและห้องพัก ส่วนแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลเฟอร์นิเจอร์ สิ่งของเครื่องใช้ของโรงแรมให้อยู่ในสภาพดี และวางในสภาพที่เหมาะสม สวยงาม

4. ความปลอดภัย พนักงานแม่บ้านต้องหมั่นตรวจสอบสิ่งของเครื่องใช้อยู่เสมอ หากมีเครื่องใช้ใดผิดปกติหรือชำรุด ต้องแจ้งหัวหน้าและนำส่งแผนกช่าง รวมถึงป้องกันการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ในโรงแรม และดูสภาพแวดล้อมรอบโรงแรมไม่ให้เป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่แขกทั้งภายในและนอกโรงแรม รวมถึงพนักงานของโรงแรม

5. ความคุ้มค่า หรือความประหยัด แผนกแม่บ้านควรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน รู้หน้าที่ รู้จักการใช้เครื่องมือที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะเป็นการประหยัดเวลาและงบประมาณขององค์กร

6. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เนื่องจากในโรงแรมมีการใช้ทรัพยากรจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ขอความร่วมมือจากแขกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนผ้าเช็ดตัวตามความเหมาะสม การคัดแยกสิ่งให้นำมาใช้ได้ใหม่

7. ความทันสมัย การนำเอาเทคโนโลยี และเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตำแหน่งงานแผนกแม่บ้าน

ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่าพนักงานแม่บ้านในบางโรงแรมมีจำนวนบุคลากรกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรทั้งหมดในโรงแรม เนื่องจากงานในแผนกแม่บ้านมิใช่เป็นเรื่องของการทำความสะอาดห้องพักแขกเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีพนักงานที่ดูแลในส่วนต่าง ๆ ตามที่กล่าวมา อย่างไรก็ตาม

ในโรงแรมขนาดเล็ก หรือธุรกิจที่พักอื่น ๆ อาจมีตำแหน่งงานในแผนกบ้านที่แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปแล้วตำแหน่งงานที่พบในแผนกแม่บ้านสำหรับโรงแรมขนาดใหญ่มีดังนี้

1. หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านทั้งหมด หัวหน้าแม่บ้านต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในงานแม่บ้าน สามารถควบคุมดูแลและให้คำแนะนำแก่พนักงานได้บังคับบัญชาเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายของโรงแรม สามารถถ่ายทอดความรู้ ฝึกฝนการทำงานและพัฒนาพนักงานได้เป็นอย่างดี โดยทั่วไปแล้วหัวหน้าแม่บ้านต้องควบคุมการทำงานของส่วนต่าง ๆ ในแผนกให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม รวมถึงการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงห้องพักและบริเวณ โรงแรมให้สวยงาม สะดวกสบาย (ปรีชา แดงโรจน์, 2550, น. 58-59)

2. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Assistant Executive Housekeeper)

ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้านนั้นทำหน้าที่หลักในการช่วยเหลือหัวหน้าแผนกแม่บ้านในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแผนก เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของโรงแรม นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้าแผนกแม่บ้านในบางกรณีด้วย โดยหน้าที่หลักในการช่วยเหลืองานหัวหน้าแผนก คือ ช่วยฝึกอบรมพนักงานให้ทำงานได้ตามมาตรฐานการให้บริการของโรงแรม วางแผนในการจัดทำตารางการทำงานประจำวันของพนักงานในแผนกให้สอดคล้องกับจำนวนการเข้าพักของแขก ดูแลระบบการจัดเก็บกุญแจห้องพัก ประสานงานและปรึกษาร้านอาหารกับหัวหน้าพนักงานประจำชั้น หัวหน้าพื้นที่ส่วนกลาง หัวหน้าแผนกซักรีด หัวหน้าห้องผ้า ในการวางแผนและกำหนดตารางการทำงานประจำวัน พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ในความรับผิดชอบ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (ปรีชา แดงโรจน์, 2550, น. 63-64)

3. หัวหน้าพนักงานประจำชั้น (Floor Supervisor)

หัวหน้าพนักงานประจำชั้น มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพักให้ได้มาตรฐาน ตามแนวนโยบายของแผนก ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงอบรมฝึกรูปแบบปฏิบัติงาน จัดการเตรียมรายการปฏิบัติงานทำความสะอาดห้องพักให้แก่พนักงานที่รับผิดชอบเพื่อนำไปปฏิบัติตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานและร่วมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับหัวหน้าแม่บ้าน แจ้งข้อมูลการเข้าพักของแขกต่อพนักงานทำความสะอาด เพื่อจัดสรรหน้าที่งานต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน ควบคุมดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานและส่งรายงาน

เกี่ยวกับการซ่อมแซมไปยังผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ควบคุมดูแลกุญแจห้องพักรักษาประจำชั้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการดูแลการแจ้งบันทึกรายการของสูญหาย จัดบันทึกลงและเก็บสิ่งของนั้นไว้กับหัวหน้าแผนกแม่บ้าน แจ้งรายงานต่อแผนกรักษาความปลอดภัยหากมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นในโรงแรม อีกทั้งยังต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของโรงแรมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ (ปรีชา แดงโรจน์, 2550, น. 66-67)

4. พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room Attendant, Room Maid, Room Boy, Housekeeper)

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก มีหน้าที่ในการทำความสะอาดห้องพักรักษาประจำวัน รวมถึงบริเวณต่าง ๆ ภายในโรงแรม ให้สะอาดตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จำนวนห้องพักรักษาต่อความรับผิดชอบต่อพนักงาน 1 คน ขึ้นอยู่กับขนาดและนโยบายของโรงแรม พนักงานทำความสะอาดห้องพักมีหน้าที่ดูแลความสะอาดห้องพักรักษาในทุกรายละเอียด หากมีสิ่งใดชำรุดต้องจัดบันทึกรวมถึงรายงานปัญหาและเรื่องร้องเรียนจากแขก เพื่อส่งต่อหัวหน้างานประจำชั้น รวมทั้งยังมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประจำชั้น

5. หัวหน้าบริเวณสาธารณะ (Public Area Supervisor)

หัวหน้าบริเวณสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานในบริเวณสาธารณะภายในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดีและสะอาดอยู่เสมอ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนก และดูแลพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามแนวนโยบายของแผนกแม่บ้าน จัดตารางงานแก่พนักงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานและแนวทางการปรับปรุงการทำงาน ดูแลและควบคุมสินค้าคงคลัง หากมีอุปกรณ์ที่ชำรุดต้องแจ้งให้หัวหน้าแผนกทราบเพื่อส่งซ่อมแซม ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

6. พนักงานบริเวณสาธารณะ (Public Area Attendants or Cleaners)

พนักงานบริเวณสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดและดูแลบริเวณสาธารณะทุกส่วนให้มีระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐานที่แผนกแม่บ้านกำหนด หมั่นตรวจสอบวัสดุและเครื่องมือ อุปกรณ์การทำความสะอาด ให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ หากพบเจอสิ่งของที่แขกทำสูญหาย จะต้องกรอกแบบฟอร์มและนำส่งสิ่งของนั้นแก่พนักงานรับแจ้งของสูญหายในแผนก

7. พนักงานขนของ (House Man)

พนักงานขนของมีหน้าที่รับผิดชอบในการช่วยพนักงานทำความสะอาด การเคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์ ขนส่งผ้าที่รวบรวมมาจากห้องพักรักษาของแขก เพื่อนำส่งห้องผ้าไปซักกรีดต่อไป เบิกของใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาเก็บสำรองไว้ เช่น น้ำยาทำความสะอาด อุปกรณ์การทำความสะอาด

ต่าง ๆ เพื่อการทำงานของพนักงานทำความสะอาดใช้ปฏิบัติงานต่อไป (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 136)

8. หัวหน้างานห้องผ้า (Linen Supervisor)

หัวหน้างานห้องผ้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลจัดการห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน ดูแลคลังเก็บรักษาผ้าทุกประเภทที่ใช้ภายในโรงแรม รวมถึงเครื่องแบบของพนักงาน ควบคุมดูแล ให้คำแนะนำ อธิบายงาน และวิธีการทำงานให้พนักงานประจำห้องผ้าทราบเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดตารางงานที่เหมาะสม นำผ้าที่ไม่ใช้แล้วมาตัดแปลง เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประหยัดค่าใช้จ่าย ควบคุมการเบิกจ่ายผ้า

9. พนักงานห้องผ้า (Linen Attendant)

พนักงานห้องผ้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรักษาและส่งมอบผ้าทั้งหมดของโรงแรม ดูแลการทำบัญชีระบบคงคลังของผ้าและวัสดุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการใช้งานในห้องผ้ารวมถึงดูแลรักษาเครื่องแบบพนักงาน รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน แยกประเภทผ้าและจัดเก็บเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ตรวจสอบและลงบันทึกจำนวนของผ้าที่จะส่งซักรีด ตรวจสอบมาตรฐานความสะอาดของผ้า คัดแยกและส่งผ้าที่ชำรุดให้พนักงานเย็บผ้าเพื่อนำไปซ่อมแซม รายงานปัญหาการซ่อมแซมและจำนวนผ้าที่สูญหาย รายงานปัญหาเครื่องมือเครื่องใช้ชำรุดหรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน ทำบัญชีสำรวจผ้าทุกชนิดภายในห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน และส่งรายงานรายละเอียดทั้งหมดไปยังหัวหน้าห้องผ้า (ปรีชา แดงโรจน์, 2550, น. 86)

10. พนักงานเย็บผ้า (Seamstress)

พนักงานเย็บผ้า มีหน้าที่รับผิดชอบในการซ่อมแซมผ้าทุกชนิดในโรงแรมที่ชำรุด รวมถึงหากมีเสื้อผ้าของแขกผู้มาเข้าพักชำรุดและแขกต้องการให้ซ่อมแซม ทางแม่บ้านจะส่งมายังห้องเย็บผ้า โดยมีสมุดลงรายการรับส่ง นอกจากนี้พนักงานเย็บผ้าต้องดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในห้องเย็บผ้า เช่น จักรเย็บผ้า อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการตัดเย็บเครื่องแบบง่าย ๆ ของพนักงานชายหญิงอีกด้วย (ขจิต กอบเดช, 2542, น. 70)

11. หัวหน้าห้องซักรีด (Laundry Supervisor)

หัวหน้าห้องซักรีด มีหน้าที่ในการควบคุมการซักรีดทั้งหมดของงานผ้าต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงแรม รวมถึงเสื้อผ้าของแขกผู้เข้าพัก ควบคุมดูแลให้คำแนะนำ ฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในแผนกซักรีด ให้คำแนะนำในการใช้น้ำยาเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ จัดทำตารางการทำงานและประเมินผลการทำงานของพนักงาน รวมถึงการให้คำแนะนำและกำหนดกรอบเวลาในการปรับปรุงการทำงาน of พนักงาน ควบคุมการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการซักรีดให้มีเพียงพอต่อ

การใช้งาน และควบคุมงบประมาณในส่วนงานซักรีด การจัดซื้ออุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ เช่น น้ำยาเคมีภัณฑ์ เป็นต้น (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 138)

12. พนักงานห้องซักรีด (Laundry Attendant)

พนักงานห้องซักรีด จะแบ่งออกได้เป็น พนักงานดูแลเรื่องการซักผ้า (Washer) พนักงานอบผ้า (Dryer) และพนักงานรีดผ้า (Presser) และยังมีพนักงานที่คอยดูแลควบคุมงานด้านการเคลื่อนย้ายผ้าจากห้องซักรีดไปยังห้องผ้าเพิ่มเติมมาอีกตำแหน่งหนึ่งด้วย ทั้งยังอาจมีพนักงานที่คอยบริการงานซักรีดเสื้อผ้าให้กับแขกผู้มาเข้าพักหรือบุคคลภายนอก (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 92)

13. หัวหน้าห้องดอกไม้ (Florist Supervisor)

หัวหน้าห้องดอกไม้ มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลพนักงานจัดดอกไม้ เลือกซื้อดอกไม้ไปไม้ เพื่อนำมาจัดและตกแต่งในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม เลือกภาชนะให้เหมาะสมและเข้ากับบรรยากาศภายในโรงแรม รู้วิธีการเก็บรักษาดอกไม้ไปไม้ให้สด เลือกจัดดอกไม้ให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ต่าง ๆ จัดกระเช้าหรือแจกันดอกไม้สำหรับฝ่ายบริหารส่งไปแสดงความยินดีกับลูกค้าคนสำคัญหรือองค์กรต่าง ๆ ในโอกาสพิเศษ จัดกระเช้าหรือแจกันดอกไม้สำหรับวางขายในโรงแรม เป็นต้น ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงต้นทุนและการใช้งานเป็นสำคัญ (ปรีชา แดงโรจน์, 2550, น. 75)

14. หัวหน้าคนสวน (Head of Gardener)

มีหน้าที่ในการควบคุมคนสวนที่ดูแลต้นไม้และบริเวณที่เป็นสวนของโรงแรม ซึ่งขนาดของงานสวนในโรงแรมนั้น จะขึ้นอยู่กับขนาดและประเภทของโรงแรม โดยบางแห่งนั้น อาจจะมีคนสวนหลายสิบคน แต่ในขณะที่บางโรงแรมอาจมีเพียง 1-2 คนเท่านั้น บางโรงแรมอาจมีการว่าจ้างบริษัทเอกชนที่มีความชำนาญในด้านการดูแลสวนและต้นไม้ เพื่อดูแลงานส่วนนี้โดยเฉพาะ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น.137)

15. พนักงานดูแลรักษาและซ่อมแซม (Maintenance Officer)

มีหน้าที่ดูแลรักษาและซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ภายในโรงแรม เช่น ตู้ เก้าอี้ เบาะ เป็นต้น โดยมักจะถูกเรียกชื่อตำแหน่งอีกชื่อหนึ่งว่า “ช่างเฟอร์นิเจอร์” (วิบูลย์ ฌ เชียงใหม่, 2553, น. 34-35)

คุณลักษณะพนักงานแผนกแม่บ้าน

พนักงานแผนกแม่บ้านจัดเป็นพนักงานที่มีความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่แขก เช่นเดียวกับพนักงานส่วนอื่น เนื่องจากงานแม่บ้านเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลความสะอาด

ของสถานที่ และต้องพบปะกับแขกในบางครั้ง ดังนั้นพนักงานแม่บ้านจึงควรมีคุณลักษณะที่ดีดังต่อไปนี้

1. สุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือโรคประจำตัวที่น่ารังเกียจ
2. แต่งกายด้วยชุดเครื่องแบบที่สะอาดและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส วางตัวเหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. พุดจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะชัดเจนชัดคำ
5. ซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ต่อตนเอง ต่องาน เพื่อเป็นชื่อเสียงให้แก่องค์กร
6. มีความรับผิดชอบ ขยันหมั่นเพียรและเป็นทีไว้วางใจ มีน้ำใจต่อผู้อื่น
7. สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ ไหวพริบดี รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ได้
8. มนุษย์สัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
9. เชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้และทักษะในงานที่ทำ และรับผิดชอบต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน

ความรู้เกี่ยวกับสถานะห้องพัก Room Status

เพื่อให้การทำงานในแผนกแม่บ้านเป็นไปอย่างเรียบร้อย พนักงานในแผนกจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้เพื่อนร่วมงานทราบว่าห้องพักที่ได้รับมอบหมายมีสถานะอย่างไรและพร้อมสำหรับการใช้งานต่อไปหรือไม่ โดยแผนกแม่บ้านจะมีคำศัพท์ที่นิยมใช้กันอย่างเป็นสากลดังนี้

หมวด	คำศัพท์	ตัวย่อ	ความหมาย
หมวดห้องว่าง จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'V' = Vacant	Vacant Clean	VC	ห้องว่างสะอาด แม่บ้านทำความสะอาดแล้ว สามารถให้แขก Check In ได้
	Vacant Dirty	VD	ห้องว่างสกปรก แขก Check Out แล้ว แม่บ้านจะต้องทำความสะอาดห้อง เพื่อให้แขกเข้าพักต่อ
	Vacant Clean Inspected	CI	ห้องว่างสะอาด Supervisor ตรวจสอบแล้ว
	Vacant Clean Pick Up	VCP	ห้องว่างสะอาด แต่ของภายในห้องยังไม่ครบ เช่น ยังไม่เติมมินิบาร์ เป็นต้น

หมวด	คำศัพท์	ตัวย่อ	ความหมาย
หมวดห้องไม่ว่าง จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วยตัว 'O' = Occupied	Occupied Clean	OC	ห้องมีแขกทำความสะอาดแล้ว หรือก็คือ ห้องที่แขก Check In หรือเข้าพักแล้ว
	Occupied Dirty	OD	ห้องมีแขกยังไม่ได้ทำความสะอาด หรือก็คือ มีแขกพักข้ามวันไปแล้ว
	Occupied Clean Inspected	OCI	ห้องมีแขกทำความสะอาดแล้ว Supervisor ตรวจสอบแล้ว
หมวดห้องเสีย จะเป็นสถานะสำหรับห้องที่ใช้งานไม่ได้	Out of Order	OOO	ห้องเสียชั่วคราว ไม่สามารถขายได้ (มีการตัดจำนวนห้องว่าง)
	Out of Service	OOS	ห้องที่เสียเล็กน้อย สามารถเปิดขายได้หรือเป็นห้องโซลรูม เปิดให้เข้าพักได้ (ไม่มีการตัดจำนวนห้องว่าง)
	Out of Inventory	OOI	ห้องที่ไม่มีการขายเลย อาจจะเสียถาวร หรือเป็นห้องพักของเจ้าของ หรือเป็นออฟฟิศ
หมวดห้องที่จองแล้ว จะเป็นสถานะที่ขึ้นต้นด้วย 'A' = Assign	Assign Clean	AC	ห้องสะอาด และมีคนจองแล้ว รอแขกเข้าพัก Check In
	Assign Dirty	AD	แม่บ้านยังไม่ทำความสะอาด แต่มีคนจองแล้ว

สรุป

แผนกแม่บ้านถือเป็นแผนกที่มีความสำคัญและมีบุคลากรจำนวนมากแผนกหนึ่งเนื่องจากงานในแผนกมิได้เป็นเพียงการดูแลความสะอาดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงงานประเภทต่างๆ ที่ใช้ใน

โรงแรม งานสวนและงานจัดดอกไม้ งานในแผนกแม่บ้านถือว่ามีความสำคัญไปไม่น้อยกว่าแผนกอื่นในโรงแรม เนื่องจากความสะดวกความเรียบร้อย และความสวยงาม ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจเข้าพักหรือกลับมาใช้บริการอีกครั้งของแขก การทำงานของแผนกแม่บ้านนั้นจำเป็นต้องติดต่อประสานงานร่วมกับแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกบริการส่วนหน้า แผนกช่าง เพื่อให้ผลการทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถและทักษะการทำงานแล้ว พนักงานแม่บ้านถือเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับแขก และทรัพย์สินของแขก ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ และความจริงใจในการทำงานอีกด้วย

คำถามทบทวน

1. แผนกแม่บ้านและความสำเร็จของโรงแรมมีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร
2. ระดับการบริการของโรงแรมส่งผลต่อการจัดโครงสร้างของแผนกแม่บ้านอย่างไร
3. บริเวณสาธารณะของโรงแรมหมายถึงบริเวณใด จงยกตัวอย่างประกอบ
4. จงอธิบายความแตกต่างด้านการทำงานของ Uniform Room, Laundry และ Seamstress
5. ผู้เรียนคิดว่าทักษะพิเศษที่พนักงานต้นห้องหรือ Butler จำเป็นต้องใช้ทำงานมีอะไรบ้าง
6. ผู้เรียนคิดว่าหน่วยงาน Lost and Found มีความสำคัญอย่างไรต่อโรงแรม
7. หากผู้เรียนเป็นแม่บ้านของโรงแรม ผู้เรียนคิดว่าตนจะมีแนวทางการปฏิบัติงานเช่นไร เพื่อเป็นการช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
8. พนักงานประจำชั้นหมายถึงผู้ใด มีหน้าที่และความสำคัญอย่างไร
9. ผู้เรียนคิดว่าเพราะเหตุใดพนักงานแม่บ้านมีส่วนร่วมต่อความปลอดภัยในการเข้าพักของแขก
10. เพราะเหตุใดโรงแรมจำเป็นต้องมีงานจัดดอกไม้ภายในโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- ขจิต กอบเดช. (2542). **งานโรงแรม ฝ่ายห้องพัก (Rooms Division)**. กรุงเทพฯ: พรินทิก จำกัด.
- ดวงธิดา นันทาภิรัตน์. (2558). **การจัดการโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไทรภพ โคตรรวงษา. (2543). **การโรงแรม (The Hotel)**. ฉะเชิงเทรา: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏ
ราชนครินทร์.
- นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548). **การโรงแรมเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2550). **แผนภูมิองค์กรและรายละเอียดการปฏิบัติงานโรงแรม ฝ่ายห้องพัก**.
นนทบุรี: เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- วิบูลย์ ฌ เชียงใหม่. (2533). **ความรู้เรื่องโรงแรม**. ขอนแก่น: ศิริภัณฑ์ ออฟเซ็ท.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2558ง). **งานแม่บ้าน**. กรุงเทพฯ: สมาคมโรงแรมไทย.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Denney G. Rutherford. (1994). **Hotel Management and Operations**. New York: Van Nostrand
Reinhold An International Thomson Publishing Company.
- John R. Walker, D.B.A., FMP. (2004). **Introduction to Hospitality Management**. New Jersey:
Pearson Education. Inc.

