



คู่มือวิชาบริการทฤษฎี

(ธุรกิจโรงแรม และอาคารพักรับรองของ ทร.)

หลักสูตรอาชีพเพื่อเลื่อนฐานะชั้น พันจ่าเอก
(บริการ – สห โภชน์)

โรงเรียนพลศึกษา กรมพลศึกษาทหารเรือ

คำนำ

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้น โดยมีความมุ่งหมายให้ผู้ที่จะเป็นนายทหารพลาธิการสายบริการและสหโภชน สามารถนำหลักวิชาของภาคเอกชน ซึ่งมีการแข่งขันทางธุรกิจเข้ามาใช้กับอาคารพัก รับรองของ ทร. ทั้งนี้ในทาง ธุรกิจเอกชนนั้น ย่อมมีการแข่งขันกันบริการลูกค้า หากทำให้กำลังพลสายบริการและโภชน มีทักษะที่จะนำ ความรู้นี้ไปใช้กับการจัดอาคารพักรับรองของ ทร. ก็จะเป็นการพัฒนาองค์กรบุคคลให้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ได้นำหลักการที่พกนายทหารสัญญาบัตร โสคของ สหรัฐ ๗ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ใน ทร. และศึกษาควบคู่กันไปด้วย ดังนั้น หากผู้ศึกษารู้จักนำวิชาการ เหล่านี้มาปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับลักษณะงานของอาคารพักรับรองใน ทร. แล้ว จะเกิดประโยชน์กับ ทร. เป็นอย่างยิ่ง

อนึ่ง ศัพท์เฉพาะภาษาอังกฤษบางคำเป็นที่นิยมใช้แพร่หลาย ในธุรกิจโรงแรมไม่สามารถจะเลี่ยงไป ใช้เป็นอย่างอื่นได้ จึงต้องเรียกทับศัพท์ ผู้ศึกษาต้องพยายามจดจำ และหากไม่สันทัดในภาษาอังกฤษก็ขอให้ สอบถามจากผู้รู้ต่อไปด้วย

ร.ร.พ.ร.พ.ท.ร.

๑ ต.ค.๕๐

พิมพ์ครั้งที่ ๒

จำนวน

เล่ม

สารบัญ

หมวดที่ ๑ ธุรกิจโรงแรม

	หน้า
บทที่ ๑ โรงแรมและประเภทของโรงแรม	
- งาน โรงแรม	๑
- การแบ่งประเภทโรงแรม	๑
- ระดับมาตรฐานของโรงแรมและการให้ “ดาว”	๖
- จำนวนพนักงานของโรงแรม	๕
บทที่ ๒ การจัดองค์กรของโรงแรม	
- การจัดรูปองค์กรของโรงแรมขนาดเล็ก	๑๑
- การจัดรูปองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่	๑๒
- เจ้าของโรงแรมหรือบริษัทเจ้าของโรงแรม	๑๓
- ผู้จัดการใหญ่	๑๓
- ฝ่ายต้อนรับ	๑๓
- ฝ่ายบัญชี	๑๔
- ฝ่ายแม่บ้าน	๑๕
- ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	๑๖
- ฝ่ายช่าง	๑๗
- แผนกโทรศัพท์	๑๗
- แผนกรักษาความปลอดภัย	๑๘
- แผนกขาย	๑๘
- แผนกบุคคล	๑๘
- แผนกจัดซื้อ	๑๘
- แผนกซักกรีด	๑๘
- แผนกควบคุมต้นทุน	๒๒
- แผนกสจ๊วต	๒๒
บทที่ ๓ ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	
- ลักษณะของงานโรงแรม	๒๓
- เวลาทำงานของโรงแรม	๒๓
- ความกดดันในการทำงาน	๒๔
- การสื่อความระหว่างองค์กร	๒๔

- การทำงานกับคนหลายคนหลายจำพวก	๒๕
- เตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด	๒๖
- ความสุภาพอ่อนน้อม	๒๖
- ผลตอบแทน	๒๖
- บรรยากาศของการทำงานในโรงแรม	๒๘
บทที่ ๔ งานแม่บ้าน	
- ความสำคัญของงานแม่บ้าน	๒๙
- การวางแผนงานของแม่บ้าน	๒๙
- ตัวอย่างงานของหัวหน้าแม่บ้าน	๓๐
- การปฏิบัติงานประจำวันของแม่บ้าน	๓๑
- หน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้น	๓๑
- จุดมุ่งหมายของงานด้านการทำความสะอาด	๓๓
- การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	๓๕
- การทำความสะอาดห้องพัก	๓๗
- ศิลปะการตกแต่งและการบำรุงรักษา	๔๒
- การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก	๔๔
บทที่ ๕ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับแขก	
- สถานการณ์ที่ ๑ แขกบ่นว่าห้องพักมีเสียงดังหนวกหู	๔๘
- สถานการณ์ที่ ๒ แขกจำเป็นต้องพักเกินกำหนดที่จองไว้	๔๘
- สถานการณ์ที่ ๓ แขกจองห้อง ๒ ห้องที่อยู่ติดกันแต่ได้ห้องคนละชั้น	๔๙
- สถานการณ์ที่ ๔ มีผู้ต้องการ โทรศัพท์ถึงแขกพักห้องแต่ติดต่อไม่ได้	๔๙
- สถานการณ์ที่ ๕ แขกไม่สบายต้องการหมอ	๕๐
- สถานการณ์ที่ ๖ แขกต้องการเบิกเงินแต่ธนาคารปิดทำการ	๕๐
- สถานการณ์ที่ ๗ แขกเข้ามาพักแต่โรงแรมไม่มีข้อมูลการจองห้อง	๕๑
- สถานการณ์ที่ ๘ แขกไม่พอใจที่พนักงานปิดแอร์ในห้อง	๕๑
- สถานการณ์ที่ ๙ แขกพา “ผู้หญิง” เข้ามาพักด้วย	๕๒
- สถานการณ์ที่ ๑๐ ปัญหาเกี่ยวกับของในตู้เย็นภายในห้องพัก	๕๓
- สถานการณ์ที่ ๑๑ ปัญหาเกี่ยวกับบิล	๕๓
- สถานการณ์ที่ ๑๒ ปัญหาเกี่ยวกับอาหาร	๕๔
- สถานการณ์ที่ ๑๓ แขกได้รับของไม่ตรงกับที่สั่ง	๕๔
- สถานการณ์ที่ ๑๔ แขกตำหนิความไม่เรียบร้อยของห้องพัก	๕๔
- สถานการณ์ที่ ๑๕ แขกจองห้องไว้แต่ห้องเต็มเพราะมาช้า	๕๕

บทที่ ๖	การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม	
	- ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าหรือบุคคลภายนอก	๕๓
	- ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน	๕๕
	- ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	๖๐
	- ขโมยมืออาชีพอ	๖๒
	- ปัญหากุญแจห้อง	๖๓
	- การป้องกันอัคคีภัย	๖๔
บทที่ ๗	บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม	
	- คำจำกัดความ	๖๕
	- ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ	๖๕
	- บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี	๖๕
	- นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงาน โรงแรม	๖๖
	- คุณลักษณะอันเป็นรากฐานของพนักงาน โรงแรม	๖๖
	- ลักษณะผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ	๖๗
	- วินัยของพนักงาน โรงแรม	๖๘
บทที่ ๘	การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	
	- ต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น	๖๙
	- ต้องการรู้สึกว่าเขาได้ถูกดูแล	๖๙
	- ต้องการรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญกว่าคนอื่น ๆ	๖๙
	- ความสำคัญของรูปลักษณะและบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	๖๙
	- สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟพึงจำไว้เสมอ	๗๐
	- การจัดที่นั่งให้ลูกค้า	๗๐
	- ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษ	๗๑

หมวดที่ ๒ อาคารพักรับรองของ ทร.

บทที่ ๕	การจัดที่พักนันทนาการสัตยาบันตรัสอด	
	- กล่าวทั่วไป	๗๔
	- ความมุ่งหมาย	๗๔
	- ขอบเขต	๗๔
	- ผังการจัด	๗๕
	- หน้าที่	๗๕

- ที่ทำการเรือนพัก	๗๖
- เจ้าหน้าที่การเงิน	๗๘
- ห้องอาหารและบาร์	๗๙
- ตอนบริการ	๘๑
- สถานที่ที่ควรจัดให้มีขึ้นในอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสค	๘๓
- สิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔
- แผ่นประกาศข้อความ	๘๖
บทที่ ๑๐ ข้อปฏิบัติของเจ้าหน้าที่จัดการที่พัก	
- หน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดที่พัก	๘๘
- วิธีปฏิบัติเมื่อมีผู้ขอที่พัก	๘๙
- การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ	๙๓
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	๙๔
- การปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามาพัก	๙๕
- ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานอาคารพักรับรองของ ทร.	๙๖
บรรณานุกรม	๑๐๔

บทที่ ๑

โรงแรมและประเภทของโรงแรม

๑. งานโรงแรม

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสะดวกและกระทำได้รวดเร็วขึ้น การเดินทางก็สะดวกและมีหลายวิธี คือ โดยรถ เรือ รถไฟ และเครื่องบิน ซึ่งขนส่งผู้คนที่เดินทางไปมาระหว่างประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะไปด้วยเรื่องส่วนตัวหรือธุรกิจ ในกรณีของประเทศไทย เกือบทุกเที่ยวบินที่ออกจากสนามบินดอนเมือง จะต้องมีส่วนโดยสารคนไทยรวมอยู่ด้วยเสมอ ผู้คนที่เดินทางไป ๆ มา ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่ต้องใช้บริการด้านอาหาร ที่พัก และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วยกันทั้งสิ้น

ผู้ประกอบการด้านที่พักและอาหารจะศึกษาวิเคราะห์แนวโน้มความเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาใหม่ ๆ ในวงการเพื่อให้บริการของตนมีมาตรฐานสูง มีประสิทธิภาพและราคาไม่แพง หลักสำคัญอย่างยิ่งคือ ต้องทำให้โรงแรมและร้านอาหารของตนสะอาดสบาย น่าเข้า น่าอยู่ โดยที่ยังรักษาธรรมเนียมการปฏิบัติของโรงแรมที่สืบทอดมานาน

กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หรือ HOTEL ว่าเป็น “ที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการ มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้” เพราะฉะนั้น ตามกฎหมายของอังกฤษ โรงแรมจะต้องมีการบริการทั้งด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักให้แก่แขก โดยจะต้องรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของแขกที่มาพัก ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องกับข้อบังคับเรื่องสาธารณสุขและมาตรการด้านความปลอดภัยตลอดจนต้องมีมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขภาพอนามัยด้วย

ส่วนกฎหมายของไทยค่อนข้างจะแตกต่างกัน ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช ๒๔๘๘ ซึ่งยังใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา ๓ ว่า “โรงแรม หมายความว่าบรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ในระยะ ๑๐-๒๐ ปีที่ผ่านมา กิจการโรงแรมและห้องอาหารมีอัตราการเติบโตสูงมากและขยายอย่างรวดเร็ว ไม่ใช่เฉพาะในประเทศไทย แต่เป็นปรากฏการณ์ทั่วโลก ทำให้มีความต้องการคนทำงานที่ได้รับการอบรมและผ่านงานมาเป็นจำนวนมากและสม่ำเสมอ คนที่มีลักษณะเหมาะสมกับงานโรงแรมจึงมี โอกาสมากในด้านการงาน ในประเทศอังกฤษประเทศเดียว มีคนที่ทำงานในกิจการโรงแรมและร้านอาหารรวมกันแล้วเกินกว่า ๑ ล้านคน ในเมืองไทยเองเชื่อว่าผู้ที่ทำงานด้านโรงแรมและร้านอาหารในปัจจุบัน มีจำนวนหลายแสนคนและในหลายประเทศ เช่น สเปน โปรตุเกส ฯลฯ การท่องเที่ยวได้กลายเป็นสินค้าสำคัญที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศในอันดับต้น ๆ ไปแล้ว

๒. การแบ่งประเภทโรงแรม

คำว่า “โรงแรม” หากกล่าวโดยความหมายอย่างกว้าง คือ ในลักษณะของที่พักที่เปิดให้คนเข้าไปเช่าพักเป็นการชั่วคราวแล้วมีอยู่หลายประเภทด้วยกัน ตั้งแต่แบบเกสต์เฮ้าส์ (Guest-House) โรงแรมขนาดเล็กขนาด

กลาง ขนาดใหญ่ โรงแรมสำหรับผู้เดินทางโดยรถยนต์(Motel) และโรงแรม ประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotel) เป็นต้น

ประเภทของแขกทำให้ลักษณะและบรรยากาศของแต่ละโรงแรมแตกต่างกันออกไป เช่นบางโรงแรมอาจจะมีลักษณะคล้ายบ้านพัก เพราะมีแขกจำนวนมากใช้เป็นที่พักอาศัยเหมือนกัน ในขณะที่บางโรงแรมอาจจะดูเป็นโรงแรมสำหรับนักธุรกิจเพราะมีแขกนักธุรกิจมาใช้บริการตลอดเวลา ถ้าเป็นโรงแรมแบบรีสอร์ท (Resort Hotel) โดยปกติแขกจะเป็นนักท่องเที่ยว และมาพักเฉพาะในฤดูท่องเที่ยว แต่ทุกวันนี้หลายแห่งได้จัดให้มีบริการด้านการประชุมสัมมนาหรือแม้แต่งานแสดงสินค้า เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ นอกจากนี้ หากเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ลูกค้าก็มักจะเป็นชาวต่างประเทศทั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว และ/หรือติดต่อธุรกิจ

วิธีแบ่งกลุ่มแบบกว้าง ๆ คือ จะแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด กลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด ระดับมาตรฐานของบริการ และลักษณะการบริหารที่ดำเนินการ โดยเจ้าของหรือโดยเครือข่ายโรงแรม โปรดสังเกตว่าโรงแรมหนึ่ง ๆ อาจจัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมมากกว่า ๑ กลุ่มได้

ก. การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด

ขนาดหรือจำนวนห้องพักที่โรงแรมมีอยู่เป็นวิธีจัดกลุ่มหรือแยกประเภทโรงแรมได้ง่าย ๆ วิธีหนึ่งโดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น ๔ กลุ่ม ตามจำนวนห้องพักที่มีมากน้อยกว่ากันดังนี้ .-

- ต่ำกว่า ๑๕๐ ห้อง
- ๑๕๐ – ๒๕๕ ห้อง
- ๓๐๐ – ๖๐๐ ห้อง
- มากกว่า ๖๐๐ ห้อง

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามจำนวนห้องพักนี้ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ระหว่างโรงแรมที่มีขนาดใกล้เคียงกัน ได้ง่ายขึ้น

ข. การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด

โรงแรมสมัยใหม่จะต้องหาทางกำหนดกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด (Target Markets) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือจะต้องกำหนดว่า จะขายให้แก่แขกประเภทใดหรือมาจากที่ไหน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการวิจัยตลอดจนใช้เครื่องมือและกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วยเสียก่อน แล้วจึงพยายามเจาะกลุ่มเป้าหมายนั้น

แนวโน้มในระยะหลังนี้ โรงแรมจะกำหนดหรือเจาะกลุ่มย่อยตลาดที่อยู่ภายในกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่มากขึ้น และพยายามปรับบริการของตนให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายย่อยนั้น ตัวอย่าง เช่น หากกลุ่มเป้าหมายใหญ่เป็นแขกจากยุโรป ก็อาจจะเจาะกลุ่มย่อยของตลาดยุโรป เช่น ประเทศกรีซ หรือรัสเซีย เป็นต้น และพยายามปรับบริการต่าง ๆ ให้เหมาะกับแขกที่มาจากประเทศเหล่านั้น ซึ่งมีความต้องการบริการที่แตกต่างจากประเทศอื่น ๆ ในยุโรป การแบ่งตลาดออกเป็นส่วนย่อย ๆ นี้ ในภาษาอังกฤษเรียกว่า Market Segmentation ซึ่งในกิจการอื่น ๆ ก็มีการดำเนินการในทำนองเดียวกัน เช่น ในกรณีของแชมพูสระผม ก็มีการแบ่งส่วนของตลาดใหญ่ของแชมพูออกเป็น แชมพูผสมครีมนวดแชมพูปรับสภาพเส้นผม แชมพูขจัดรังแค เป็นต้น

โรงแรมส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว หากแต่มองไว้หลายกลุ่ม ในการกำหนดกลุ่มโรงแรม จึงใช้วิธีดูจากกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นเกณฑ์

การแบ่งประเภทของ โรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาดดังกล่าวจะสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ได้ดังนี้ .-

๒.๑ โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels)

โรงแรมประเภทธุรกิจ โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือเขตที่มีร้านค้า/บริษัทธุรกิจตั้งอยู่หนาแน่น ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อกิจการของแขกซึ่งคือนักธุรกิจเป็นหลัก อย่างไรก็ตามก็คือนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกรุป นักท่องเที่ยวทั่วไป และกลุ่มประชุมสัมมนาที่ชอบโรงแรมประเภทนี้ด้วยเหมือนกัน ในสมัยก่อนโรงแรมประเภทธุรกิจนี้ถือว่าเป็นโรงแรมประเภทพักรั่วคราว เพราะระยะเวลาพักของแขกสั้นกว่าในโรงแรมประเภทอื่น

ในโรงแรมประเภทธุรกิจ การบริการแขก ส่วนใหญ่จะมีหนังสือพิมพ์ให้ฟรี เสิร์ฟกาแฟตอนเช้า โทรศัพท โทรทัศน์ระบบเคเบิลทีวี วีดีโอ บริการให้เช่ารถ บริการรับ-ส่ง ที่สนามบิน คือพื้ซ้อป ห้องอาหาร กึ่งทางการ และค็อกเทลแลนจ์ นอกจากนี้ส่วนใหญ่มจะมีห้องประชุม ห้องพักแบบห้องชุดและบริการจัดเลี้ยง บางโรงแรมอาจมีศูนย์สุขภาพ ห้องอาบน้ำแบบเซาน่า ฯลฯ

๒.๒ โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels)

ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิกหรือเครื่องมีปัญหาติดขัดต้องเลื่อนกำหนดออกไป หรือจำเป็นต้องพักรอเพื่อต่อเที่ยวบินอื่น ตลอดจนเจ้าหน้าที่สายการบินต่าง ๆ โรงแรมประเภทนี้จะมียุทธบริการระหว่างสนามบินกับโรงแรม และส่วนใหญ่มจะมีห้องประชุมเพื่อบริการแก่แขกที่เดินทางมาประชุมแต่ไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมือง ซึ่งจะประหยัดทั้งค่าใช้จ่ายและเวลา

๒.๓ โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels)

เป็นโรงแรมประเภทที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุดและกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพักเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็ก ๆ มีตู้เย็นและเครื่องดืมต่าง ๆ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพัก ดังนั้น เนื้อที่ใช้สอยสำหรับภายในห้องพักแยกจึงมีมากขึ้น ทำให้มีเนื้อที่สาธารณะภายในโรงแรมน้อยลงอย่างปกติ

โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมจากแขกหลายกลุ่ม กลุ่มหนึ่งคือพวกที่กำลังเปลี่ยนที่อยู่ซึ่งใช้โรงแรมเป็นที่พักรั่วคราว ส่วนกลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ ก็ชอบโรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน พวกที่มาพักผ่อนก็ชอบเพราะเห็นว่ามีความเป็นส่วนตัวดี ซึ่งเขาจะให้เป็นที่ทำงานหรือรับแขกได้ บางโรงแรมถึงกับให้บริการด้านอาหารเช้าหรือเครื่องดืมฟรีในการเลี้ยงรับรองแขก ซึ่งการที่ได้มีโอกาสพบปะผู้คนบ้างก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแขกที่พักรั่วคราว ๆ

๒.๔ โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels)

ได้แก่โรงแรมประเภทที่ให้เช่าพักช่วงยาวแก่แขกที่ส่วนใหญ่มาพักคนเดียว โดยมีบริการต่าง ๆ ที่ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาแต่ในระยะหลังนี้ได้รับความนิยมลดลง เนื่องจากมีที่พักประเภทคอนโดมิเนียมและโรงแรมแบบห้องชุดเข้ามาแทนที่

ห้องพักของโรงแรมประเภทนี้จะมีลักษณะใกล้เคียงกับโรงแรมประเภท Suite hotels มากทีเดียวในทางปฏิบัติ โรงแรมประเภทนี้ยินดีรับแขกที่พักร่วมด้วยเช่นกัน

๒.๕ โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels)

บุคคลที่ต้องการไปพักผ่อน หรือใช้เวลาช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี จะเลือกไปพักที่โรงแรมประเภท (Resort Hotels) ซึ่งตั้งอยู่ใกล้ภูเขา บนเกาะใดเกาะหนึ่ง หรือเป็นท่าเล ซึ่งอยู่ห่างไกลจากชุมชน และมีทิวทัศน์สวยงาม บริการต่าง ๆ ของโรงแรมจะเน้นกิจกรรมด้านบันเทิงมากเป็นพิเศษ เช่น จัดให้มีงานเต้นรำ เล่นกอล์ฟ เทนนิส ซิม้า เดินป่า สกี และการว่ายน้ำ โดยเน้นให้มีบรรยากาศแบบสบาย ๆ และให้แขกเกิดติดใจกับกิจกรรมที่สนุกสนานต่าง ๆ เพื่อจะได้กลับมาพักอีกรวมถึงแนะนำคนอื่นให้มาพักด้วยแบบ “ปากต่อปาก”

๒.๖ โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels)

บางทีก็เรียกย่อ ๆ ว่า (B & B) ประเภทนี้ได้แก่บ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้องนำมาดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนของผู้เดินทาง เจ้าของสถานที่จะพักอยู่ในโรงแรมนั่นเอง และเป็นผู้จัดการด้านอาหารเช้าให้แก่แขกด้วยตนเอง อาหารมื้ออื่นส่วนมากจะไม่ค่อยให้บริการ ด้วยการบริการแบบง่าย ๆ เช่นนี้ ราคาห้องพักจึงค่อนข้างจะถูกกว่าโรงแรมทั่วไปแขกส่วนหนึ่งก็ชอบเพราะว่ามีความเป็นกันเองดี

๒.๗ โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time – Share and condominium Hotels)

โรงแรมประเภทที่กำลังขยายตัวได้แก่โรงแรมแบบแบ่งเวลา (Time-Share hotel) ซึ่งมีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งปกติจะเป็น ๑ หรือ ๒ สัปดาห์ต่อปี ในช่วงเวลาดังกล่าว คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียมเจ้าของห้องอาจนำห้องพักของตนไปให้เช่าก็ได้ผ่านบริษัทที่บริหารโรงแรมนั้น โดยวิธีการบริการต่าง ๆ เหมือนโรงแรมทั่วไป ทำให้แขกไม่ทราบว่าตนพักอยู่นั้นเป็นโรงแรมประเภท Time-Share โรงแรมประเภทนี้จะเป็นที่นิยมมากเป็นพิเศษในกรณีที่ตั้งอยู่ในท้องที่ห่างไกล ซึ่งเจ้าของห้องอาจจะไปพักเพียงปีละ ๒-๓ สัปดาห์เท่านั้น จึงคุ้มกว่าที่จะซื้อไว้เป็นเจ้าของคนเดียว

โรงแรมแบบคอนโดมิเนียมก็คล้ายคลึงกับประเภทแบ่งเวลา จะต่างกันก็ตรงสภาพความเป็นเจ้าของห้อง คือ แบบคอนโดมิเนียมแต่ละห้องจะมีเจ้าของคนเดียว ในขณะที่แบบแบ่งเวลาจะมีเจ้าของหลายคน คอนโดมิเนียมเจ้าของห้องสามารถบอกผู้บริหารอาคารว่าตนเองจะมาพักวันไหนบ้างและวันที่เหลือนอกนั้นก็ให้บุคคลอื่นเช่า

๒.๘ โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels)

โรงแรมที่มีบริการด้านการพนันจัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมกาสิโน แม้ว่าห้องพักและห้องอาหารของโรงแรมประเภทนี้ค่อนข้างหรูหรา แต่ก็ยังเป็นหน่วยงานที่ยังเป็นรองกิจการด้านการพนัน

โรงแรมกาสิโนดึงดูดแขกมาพักได้ด้วยเรื่องการพนันและการบันเทิง ส่วนใหญ่จะมีห้องอาหารพิเศษต่างๆ และการแสดงฟลอโชว์ชั้นดี และบางแห่งอาจจัดเที่ยวบินเหมาลำให้แขกที่ประสงค์จะไปเล่นการพนันกิจการด้านการพนันของโรงแรมบางแห่งเปิดวันละ ๒๔ ชั่วโมงและปีละ ๓๖๕ วัน โดยไม่มีวันหยุดซึ่งย่อมมีผลต่อการดำเนินงานของโรงแรมทั้งฝ่ายห้องพักและฝ่ายอาคารเครื่องคิมด้วย โรงแรมกาสิโนบางแห่งใหญ่โตมากขนาดมีห้องพักถึง ๔,๐๐๐ ห้อง โดยอยู่ในอาคารหลังเดียวกัน

๒.๙ ศูนย์การประชุม (Conference Centers)

ธุรกิจของศูนย์การประชุมมุ่งที่การจัดประชุมกลุ่มใหญ่ ๆ ส่วนมากก็จะมึบริการด้านที่พักด้วย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม เช่น บริการทางวิชาการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง ศูนย์บริหารธุรกิจ เก้าอี้ชนิดที่นั่งสบาย ฯลฯ

ศูนย์ประชุมมักจะตั้งอยู่นอกตัวเมืองมึบริการด้านความบันเทิง และการพักผ่อนต่าง ๆ เช่น มีสนามกอล์ฟ สระว่ายน้ำทั้งแบบในร่มและกลางแจ้ง ศูนย์สุขภาพ ห้องอาบน้ำแร่ ที่วิ่งออกกำลังกาย ฯลฯ สำหรับค่าบริการก็มักจะคิดราคาแบบเหมารวมทุกอย่าง ซึ่งได้แก่ ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าใช้ห้องประชุม ค่าเช่าอุปกรณ์ต่าง ๆ และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับแขกจะมีไม่มากอย่างโรงแรม เพราะจะมุ่งสนองความต้องการของผู้จัดประชุมมากกว่าผู้เข้าประชุม

๒.๑๐ โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)

โรงแรมเพื่อการประชุมเป็นโรงแรมประเภทหนึ่งที่กำลังเติบโต โดยปกติโรงแรมประเภทนี้จะมึขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไปมาก คืออาจจะมีจำนวนห้องพักถึง ๒,๐๐๐ ห้องก็ได้ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก

ตามปกติ โรงแรมประเภทนี้จะมึห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Ballrooms) และห้องประชุมขนาดกลางและเล็กอีกจำนวนมาก มึบริการห้องอาหารแบบต่าง ๆ ทั้งบริการตนเอง และแบบมีคนมาบริการถึงโต๊ะ ลูกค้ส่วนใหญ่ได้แก่นักธุรกิจ ดังนั้นจึงมึบริการอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจในด้านต่าง ๆ ด้วย เช่น การประชุมทางโทรศัพท์ บริการด้านเลขานุการ การแปลเอกสารและเครื่องส่ง โทรสาร

โดยทั่วไปลูกค้าที่มาประชุมจะเป็นสมาคม สโมสร และบริษัทต่าง ๆ ที่จัดประชุมเจ้าหน้าที่หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ การวางแผนหรือการจองบริการของโรงแรมประเภทนี้จะต้องกระทำล่วงหน้าเป็นปี ถ้ายังเป็นงานประชุมที่มีขนาดใหญ่มากยิ่งต้องจองล่วงหน้ามาก บางครั้งเป็นเวลาหลายปีทีเดียว

ในบางกรณี โรงแรมอาจไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนตามที่แขกต้องการ จึงต้องประสานความร่วมมือกับศูนย์การประชุม โดยเฉพาะในเรื่องสถานที่จัดนิทรรศการศูนย์การประชุมจะต้องประสานกับโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้เคียง เพื่อให้มีห้องพักผ่อนสำหรับแขกที่มาประชุม ในทางกลับกัน โรงแรมก็ช่วยขายให้ศูนย์การประชุมด้วยเพื่อตัวเองจะได้มีแขกมาพักมากขึ้น เป็นลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

๒.๑๑ ที่พักประเภทอื่น ๆ

นอกจากโรงแรมประเภทต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในต่างประเทศยังมีที่พักแบบอื่น ๆ อีกเช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle parks) พื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ (Camp Grounds) และสวนสาธารณะสำหรับจอร์คที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile Home Parks) ซึ่งล้วนมีลักษณะคล้ายโรงแรมตรงที่ให้เช่าพื้นที่เพื่อพักค้างคืน และมีส่วนกระทบกระเทือนรายได้ของโรงแรมแท้ ๆ ในละแวกใกล้เคียงไม่น้อย เนื่องจากมีบรรยากาศดีเพราะอยู่ในสวนสาธารณะ อีกทั้งราคาก็ถูกกว่ามาก

๓. ระดับมาตรฐานของโรงแรมและการให้ “ดาว”

๓.๑ ระดับมาตรฐานของโรงแรม

วิธีจัดกลุ่มโรงแรมอีกแบบหนึ่ง คือ การแบ่งตามระดับมาตรฐานของบริการ ระดับมาตรฐานของการบริการได้มาจากวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ให้แก่แขก เรื่องมาตรฐานของบริการนี้ไม่เกี่ยวกับขนาดของโรงแรมหรือว่าเป็นโรงแรมประเภทไหน และในโรงแรมเดียวกันก็อาจจะมีระดับบริการหลายระดับก็ได้ระดับมาตรฐานของบริการนั้น โดยทั่วไปจะดูได้จากอัตราค่าห้องพักนั่นเอง

ก่อนอื่นต้องเข้าใจก่อนว่า กิจการโรงแรมนั้นไม่ได้ขายสินค้าที่จับต้องได้อย่างเช่นเตียงที่สะอาด หรืออาหารที่ดีมีคุณภาพประโยชน์เท่านั้น แต่อันที่จริงสิ่งที่แขกจะจดจำและประทับใจไม่รู้ลืมกลับเป็นบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ บริการต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัตถุ แต่เป็นการกระทำ ทัศนคติต่อแขก ความสุภาพ อ่อนน้อม ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจช่วยเหลือ และการเอาอกเอาใจ ตัวอย่างเช่น อาหารที่เสิร์ฟในห้องอาหารจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ แต่เมื่อพูดถึงบริการของอาหารที่ดีในโรงแรมจะหมายรวมถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การตกแต่งห้องทัศนคติและการแสดงออกของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าอาหารเลย

ความยุ่งยากอยู่ที่ว่าเมื่อให้บริการไปแล้ว แขกหรือลูกค้าไม่มีอะไรที่จะนำไปแสดงให้คนอื่นดูได้เพราะบริการต่าง ๆ นั้นไม่ใช่วัตถุ จึงจะต้องไม่ได้ ชิมรสชาติไม่ได้ หรือทดลองดูว่าใหญ่หรือเล็กก็ไม่ได้เช่นกัน และก็เป็นสินค้าที่ “คืนไม่ได้” อีกต่างหาก ส่วนใหญ่แล้วเมื่อออกจากโรงแรมแขกก็จะเก็บไว้แต่ความทรงจำ แต่โรงแรมหลายแห่งก็พยายามจะสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี เพื่อให้เหมือนเครื่องหมายการค้าที่จับต้องได้ แต่การที่จะรักษาระดับมาตรฐานของบริการให้คงอยู่ตลอดและสม่ำเสมอ นั้นไม่ใช่เรื่องง่ายนัก และต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากพนักงานของโรงแรมทุกคน

๓.๒ การกำหนด “ดาว” ให้กับกลุ่มโรงแรม

ในประเทศไทยมีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมและร้านอาหาร แล้วกำหนด “ดาว” หรือเครื่องหมายรับรองคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยว ได้เลือกใช้บริการ ตามแบบที่ตนต้องการ การจัดกลุ่มโรงแรมอย่างในกรณี AA นั้น นอกจากจะบอกให้รู้ว่าเป็น โรงแรมกลุ่มไหน แล้ว ยังถือได้ว่าเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมแต่ละกลุ่มด้วย

๓.๒.๑ การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาว แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

กลุ่มดาวเดียว *

หมายถึง โรงแรมซึ่งมีขนาดเล็ก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมี น้ำร้อนและน้ำเย็น มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมพอเพียง (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและ เครื่องดื่มสำหรับผู้พักแต่อาจไม่บริการแก่บุคคลภายนอก โรงแรมกลุ่มนี้จะมีบรรยากาศเป็นกันเอง และส่วนมาก เจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้ดูแลบริหารงานเอง

กลุ่มสองดาว **

ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียวมีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวอยู่บ้าง ในห้องพักอาจมี โทรทัศน์และมีโทรทัศน์ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากอย่างกว่า แต่ก็อาจไม่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับ กลุ่มดาวเดียว

กลุ่มสามดาว ***

ได้แก่ โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอก สำหรับมือเที่ยงและในวัน สุดสัปดาห์

กลุ่มสี่ดาว ****

โดยทั่วไปจะเป็น โรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย อาจมี ห้องอาหารมากกว่า ๑ ห้อง

กลุ่มห้าดาว *****

โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานสากล ระดับ สูงสุดในทุกด้าน ทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

หากไม่ใช้วิธีพิจารณาจากดาวหรือเพชรก็พอจะแบ่งมาตรฐานของ โรงแรมอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับโลกหรือโรงแรมชั้น ๑ ระดับกลางหรือ โรงแรมชั้น ๒ และระดับประหยัด หรือ โรงแรมชั้น ๓ สำหรับโรงแรมระดับโลกนั้น อนุโลมรวมประเภทหรู / ดีเยี่ยม ซึ่งได้รับ ๕ เพชร หรือ ๕ ดาว กับ ระดับ ๔ เพชร หรือ ๔ ดาว เข้าด้วยกัน

๑) โรงแรมระดับโลก

หรือจะเรียกว่าโรงแรมระดับหรูหากก็ได้ ลูกค้ำส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจระดับสูงสุด ดารา นักแสดง นักการเมืองระดับสูง และเศรษฐี ห้องอาหารในโรงแรมจะมีหลายห้องและเป็นแบบชั้นดี ราคาแพง บริการเยี่ยม ส่วนในห้องพัก สิ่งของเครื่องใช้ก็จะมีคุณภาพดีเป็นพิเศษ เช่น ผ้าเช็ดตัวชนิดเนื้อหนาและเปลี่ยนให้ใหม่วันละ ๒ ครั้ง มีการเปิดเตียงทุกคน มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์มาส่งให้อ่านทุกวัน

จุดที่โรงแรมระดับนี้จะเน้นมาก คือ การดูแลเอาใจใส่แขกเป็นส่วนตัว (Personal Attention) ดังนั้น อัตราส่วนของจำนวนพนักงานต่อแขกจะสูงกว่าปกติ เพราะต้องให้บริการพิเศษหลายอย่างแก่แขก อีกทั้ง เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของแขกได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงด้วย

บางโรงแรมจะกำหนดห้องพักบางชั้นไว้ต่างหากเพื่อให้บริการที่พิเศษกว่าปกติ เรียกว่า Executive floor หรือ Tower Concept ซึ่งจะมีห้องพักที่ใหญ่และหรูหรา มีบริการเครื่องดื่ม ผ้าเช็ดตัวสำรอง ผลไม้และดอกไม้สด มีห้องนั่งเล่น ซึ่งแขกจะนั่งพัก อ่านหนังสือพิมพ์ รับแขก ประชุมย่อยหรือรับประทานอาหารก็ได้ นอกจากนี้ก็อาจมีบริการด้านเลขานุการให้ ลงทะเบียนเข้าพักและเช็คเอาท์แบบพิเศษด้วย

๒. โรงแรมระดับกลาง

โรงแรมที่มีบริการอยู่ในระดับกลางได้รับความนิยมสูงสุด แม้จะไม่หรูหรา แต่ก็ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นจริง ๆ อย่างพอเพียง แขกที่มาพักได้แก่นักธุรกิจ ผู้เดินทางที่มาเป็นกลุ่มและผู้ที่มาเป็นครอบครัว อัตราค่าห้องพักจะต่ำกว่าโรงแรมระดับโลก พวกที่วางแผนจัดประชุมสัมมนา จะชอบโรงแรมระดับนี้มาก

๓. โรงแรมระดับประหยัด

โรงแรมแบบนี้กำลังได้รับความนิยมและเพิ่มจำนวนขึ้นมาก โดยเฉพาะในสหรัฐ ฯ เพราะว่า ห้องพักสะอาด อยู่สบาย แต่ไม่แพง มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่แขกต้องการอย่างเพียงพอคนที่ชอบประหยัด จึงใช้บริการ โรงแรมระดับนี้ และคนที่มิงงบประมาณจำกัดก็มีจำนวนมากเสียด้วย ลูกค้ำได้แก่ผู้ที่เดินทางมาเป็นครอบครัว นักท่องเที่ยวที่มากับทัวร์ทางรถยนต์ นักธุรกิจที่กำลังเดินทาง คนที่กำลังท่องเที่ยวระหว่างพักร้อน คนที่เกษียณอายุ และกลุ่มประชุมสัมมนา

โรงแรมระดับนี้มักจะไม่มียังห้องอาหารชนิดเต็มรูปแบบ แขกจะต้องออกไปฝั่งร้านอาหารที่อยู่ใกล้ ๆ กับโรงแรม แต่ส่วนใหญ่จะมีอาหารเช้าแบบง่าย ๆ บริการให้ฟรีซึ่งแขกจะชอบมาก

สำหรับในเมืองไทย ไม่ปรากฏว่ามีหน่วยงานไหนจัดให้มีการให้ “ดาว” หรือวิธีอื่นใดที่บอกถึงระดับมาตรฐานหรือประเภทของโรงแรมต่าง ๆ แต่อย่างน้อยก็นิยมพูดถึงระดับมาตรฐานของโรงแรมด้วยจำนวนดาวเช่นกัน หากเป็นการกำหนดด้วยความรู้สึกของผู้พูดเอง ฉะนั้น จึงไม่มีเกณฑ์ที่ค่อนข้างแน่นอนหรือเชื่อถือได้ ที่พบเห็นได้บ่อยครั้ง คือ การที่เจ้าของ โรงแรมออกมาให้สัมภาษณ์ว่า โรงแรมของตนเป็น โรงแรมระดับ ๔ ดาวบ้าง ๕ ดาวบ้าง ซึ่งล้วนเป็นการให้ดาวตามความพอใจของตน โดยไม่มีสถาบันที่น่าเชื่อถือรับรอง

๓.๒.๒ เครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรม

นอกจากการให้ “ดาว” ซึ่งบอกถึงระดับบริการของ โรงแรมแล้ว ยังมีเครื่องหมายรับรองคุณภาพในลักษณะคล้าย “เชลล์ชวนชิม” อีกด้วย คือ

ap หมายถึง โรงแรมซึ่งมีลักษณะเข้าเกณฑ์มาตรฐานส่วนใหญ่ และอยู่ในข่ายที่แนะนำให้ไปพักได้



หมายถึง เครื่องหมายที่ใช้กับโรงแรมในต่างจังหวัด เพื่อแสดงว่าเป็นโรงแรมที่มีบรรยากาศสบาย ๆ เป็นกันเอง และให้การต้อนรับแบบส่วนตัว แต่อาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากโรงแรมในเมืองที่อยู่ในกลุ่มดาวเท่ากัน โรงแรมประเภทนี้มักจะอยู่แยกจากชุมชน แต่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในชนบทเสมอไป

๔. จำนวนพนักงานของโรงแรม

ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำเกือบทุกโรงแรม คือ ผู้ทำงานได้แก่หัวหน้าแผนก ตลอดจนพนักงานชั้นผู้น้อยรู้สึกและบ่นว่ามีคนทำงานไม่เพียงพอ หรือมีคนน้อยกว่าที่ควรเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานในขณะ que ผู้บริหารกลับรู้สึกในทางตรงกันข้าม และเป็นหัวข้อที่ถกเถียงกันได้ตลอด โดยไม่มีที่สิ้นสุด

การกำหนดจำนวนพนักงานว่าโรงแรมไหนควรมีพนักงานจำนวนกี่คนนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกำหนดหรือตัวแปรอยู่มากมายดังต่อไปนี้ .-

๔.๑ ขนาดของโรงแรม

หมายความว่าถึงจำนวนห้องพัก จำนวนเตียง จำนวนและขนาดของห้องอาคาร ฯลฯ โรงแรมขนาดใหญ่จะมีแนวโน้มในการใช้คนทำงานน้อยลงเมื่อเทียบกับจำนวนแขก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ จะมีอัตราส่วนจำนวนพนักงานต่อจำนวนแขกต่ำกว่าโรงแรมขนาดกลาง และในโรงแรมขนาดเล็กที่เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารเองก็มีอัตราค่าเช่นกัน แต่กรณีหลังนี้เป็นเพราะปกติเจ้าของ โรงแรมและเครือญาติจะทำงานหนักกว่าพนักงานทั่วไปนั่นเอง ทำให้จ้างคนได้น้อย

๔.๒ ผู้บริหาร

หากเจ้าของเป็นผู้บริหารเอง ก็จะจัดระบบการทำงานแบบง่าย ๆ และตัดบริการบางอย่างที่ตนเห็นว่าไม่จำเป็นออก ทำให้ไม่ต้องจ้างคนมาก ในขณะที่โรงแรมที่มีเครือข่ายจะต้องรักษามาตรฐานบางอย่างไว้ จึงต้องจ้างคนมากกว่า

๔.๓ อายุและวิธีวางแบบ (Layout) ของโรงแรม

โรงแรมที่มีอายุมากจำเป็นต้องมีการซ่อมบำรุงมาก ซึ่งมีผลต่อจำนวนคนทำงานที่ต้องมากตามไปด้วย นอกจากนี้รูปแบบการวางตำแหน่งหน่วยต่าง ๆ ก็มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานและจำนวนพนักงานโดยตรง โรงแรมสมัยใหม่ที่สร้างโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อดำเนินกิจการโรงแรมโดยเฉพาะจะมีการออกแบบให้เกิดความสะดวกและประหยัดต่อการดำเนินงานด้วย จึงช่วยประหยัดคนทำงานและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าโรงแรมแบบเก่า

๔.๔ ประเภทและปริมาณของบริการต่างๆ

จะมีผลโดยตรงต่อจำนวนและประเภทของพนักงาน กล่าวโดยทั่วไป ถ้าโรงแรมมีห้องอาหารหลายห้องและมีบาร์อยู่หลายจุด ตลอดจนบริการอื่น ๆ สำหรับแขกมากอย่าง ก็มีความจำเป็นต้องมีพนักงานมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

๔.๕ วิธีการให้บริการ

มีผลต่อจำนวนและความชำนาญของพนักงาน บริการของโรงแรมมีทั้งแบบที่ต้องการให้การดูแลแก่แขกเป็นส่วนตัว กับแบบที่บริการตนเอง ซึ่งทำให้ความจำเป็นด้านพนักงานมีมากน้อยต่างกันออกไป

๔.๖ คุณภาพของพนักงาน

มีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของงานและส่งผลถึงจำนวนพนักงานด้วย หมายความว่าถ้ามีพนักงานที่ชำนาญงานและมีความสามารถก็ไม่ต้องใช้หลายคน คุณภาพของพนักงานได้แก่ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานมีแรงจูงใจได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมและเพียงพอด้วย

๔.๗ การจัดองค์กรหรือการจัดหน่วยงาน

การจัดแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม การใช้เครื่องมือเทคนิควิธี และขั้นตอนการทำงานที่ประหยัดแรงงาน ล้วนมีส่วนช่วยลดจำนวนพนักงานให้น้อยลงในงาน ถ้าให้บริษัทภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะมาดำเนินการแทนก็เป็นการประหยัดจำนวนพนักงานได้ทางหนึ่ง

๔.๘ ปริมาณงานที่แตกต่างกัน

งานโรงแรมมีลักษณะพิเศษตรงที่ปริมาณงานจะไม่เท่ากันตลอดเวลา คือ มีมากน้อยขึ้นลงในแต่ละวันและเดือน ซึ่งทำให้ความจำเป็นด้านพนักงานมีไม่เท่ากันในแต่ละช่วง ฉะนั้น หากสามารถใช้วิธีจ้างพนักงานชั่วคราวมาเสริมในบางช่วงที่มีความจำเป็นต้องใช้คนมากเป็นพิเศษ ก็จะช่วยให้จำนวนพนักงานประจำลดลงไปได้ไม่น้อย

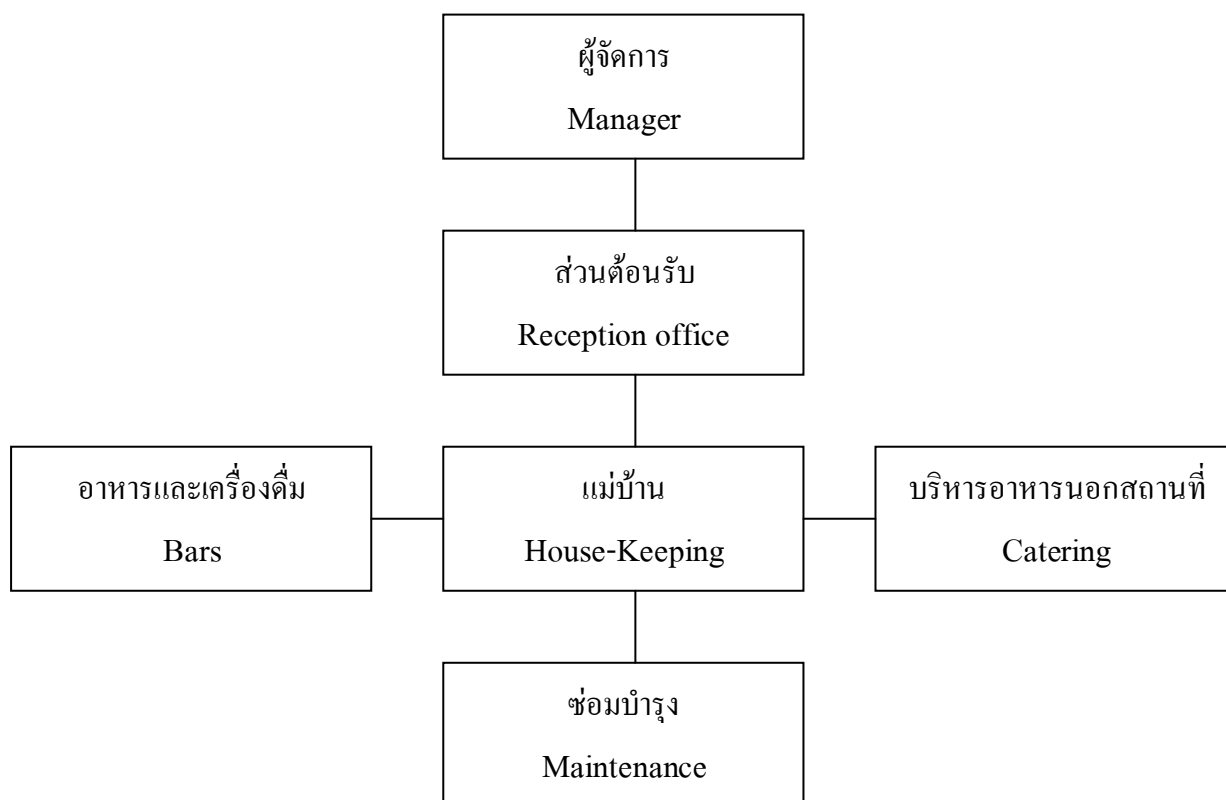
นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ นโยบายของผู้บริหาร ซึ่งในบางกรณีอาจจะเป็นลักษณะ “นโยบายอยู่เหนือเหตุผล” ก็ได้

บทที่ ๒

การจัดองค์กรของโรงแรม

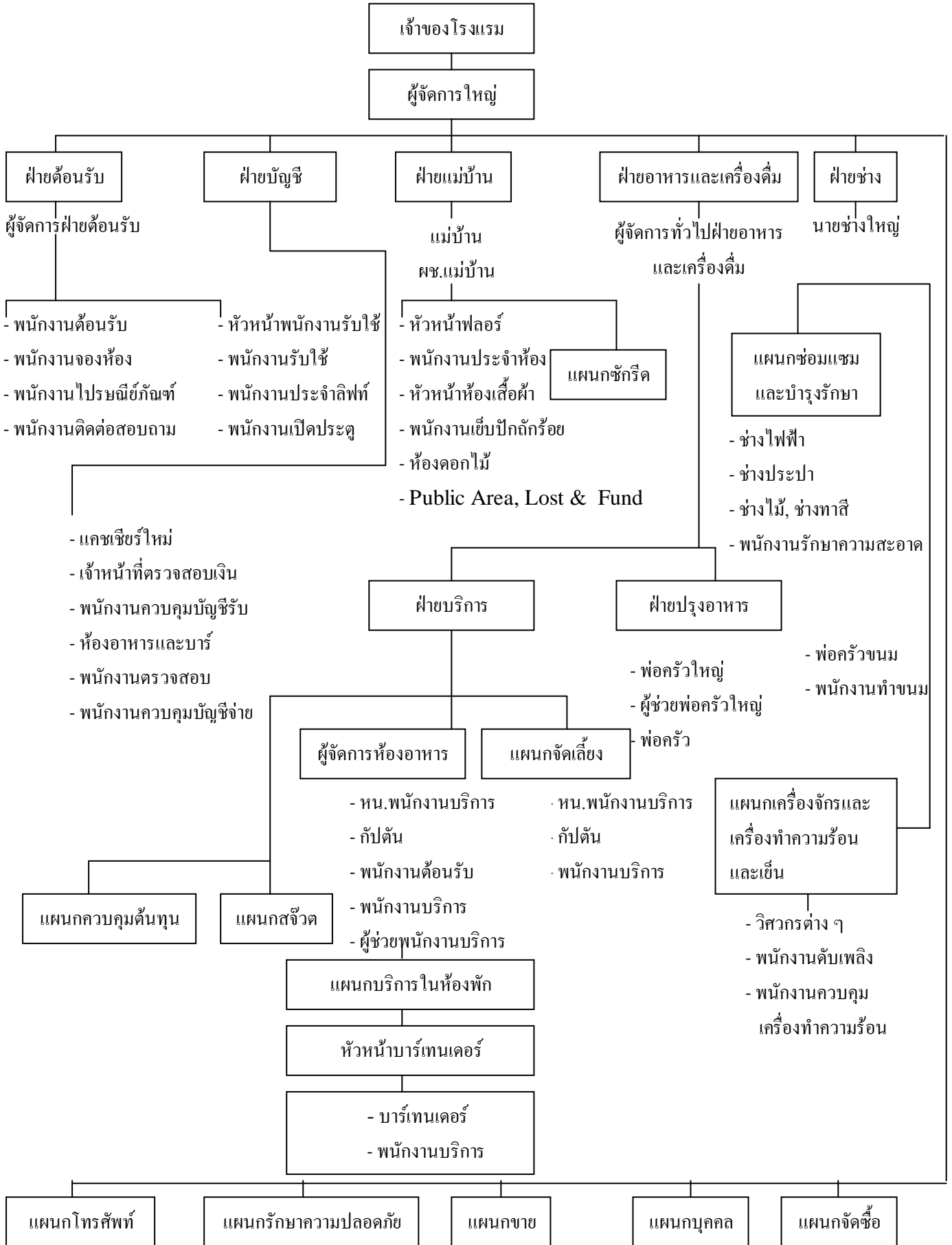
การจัดองค์กร หมายถึงการจัดแบ่งคนทำงาน โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ทำเป็นแผนก ๆ ไป แต่ละงานจะสอดคล้องรับกันในฐานะองค์กรเดียวกัน ในการนี้จำเป็นต้องมีสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนและ มีการสื่อความที่ดีด้วย ลักษณะการจัดองค์กรจะเป็นรูปใดนั้นขึ้นอยู่กับโรงแรมแต่ละแห่งว่าเป็นโรงแรมประเภทไหน และมีขนาดใหญ่หรือเล็กแค่ไหนด้วย สำหรับโรงแรมเล็ก ๆ การจัดองค์กรจะเป็นลักษณะแบบง่าย ๆ โดยมีผู้จัดการคนหนึ่งดูแลควบคุมงานทุกด้าน การติดต่อสื่อความจึงมักจะเป็นแบบง่าย ๆ เช่นกัน และจะเป็นการติดต่อระหว่างพนักงานกับผู้จัดการโดยตรง และพนักงานก็สามารถติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ได้ ซึ่งจะมีการจัดองค์กรโดยทั่วไปดังนี้

ตัวอย่างการจัดรูปองค์กรของโรงแรมขนาดเล็ก



เมื่อเป็นโรงแรมขนาดใหญ่จะมีการจัดองค์กรที่กว้างขวาง งานต่าง ๆ จะต้องแบ่งซอยออกเป็นหน่วยงานย่อย โดยมีหัวหน้าดูแลในแต่ละหน่วยงาน ในโรงแรมใหญ่ ๆ ปริมาณแต่ละอย่างจะมีมากจนพนักงานในแต่ละแผนกเชี่ยวชาญเฉพาะงานด้านเดียว และงานแต่ละคนจะไม่ค่อยมีโอกาสไปเกี่ยวข้องกับงานอื่น ๆ ของโรงแรมเหมือนอย่างในกรณีของโรงแรมเล็ก ซึ่งจะมีการจัดองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่ดังนี้

ตัวอย่างการจัดรูปองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่



หมายเหตุ คำว่า “ฝ่าย” บางแห่งอาจเรียกว่า “แผนก” ก็ได้ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เรียกว่า “ผู้จัดการ” (Manager) หรือ “ผู้อำนวยการ” (Director) ทั้งนี้แล้วแต่นโยบายของโรงแรม

เมื่อศึกษาจากแผนภูมิการจัดองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เข้าใจการบริหารงานโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น เกี่ยวกับตำแหน่งและหน้าที่ของทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ดังนี้

๑. เจ้าของโรงแรมหรือบริษัทเจ้าของโรงแรม

เจ้าของโรงแรมอาจจะเป็นบุคคลธรรมดาหรืออาจร่วมทุนกันในรูปบริษัท เมื่อสร้างโรงแรมขึ้นมาแล้วบางครั้งก็บริหารงานโรงแรมเสียเองหรือให้ผู้อื่นดำเนินการ อย่างไรก็ตามก็ทุกโรงแรมต้องมีผู้จัดการโรงแรม

๒. ผู้จัดการใหญ่ (General Manager)

ผู้จัดการโรงแรมเป็นหัวหน้าบริหารงานโรงแรม ถ้าผู้จัดการโรงแรมเป็นเจ้าของโรงแรมเสียเองโรงแรมนั้นก็ไม่มีปัญหา แต่ถ้าโรงแรมใดผู้จัดการเป็นอีกคนหนึ่งต่างหากจากเจ้าของโรงแรมหรือบริษัทเจ้าของโรงแรม ผู้จัดการย่อมเป็นคนกลางเป็นผู้ประสานงานระหว่างเจ้าของโรงแรมหรือบริษัทเจ้าของโรงแรมกับการบริหารงานของโรงแรม ผู้จัดการโรงแรมเป็นผู้ตัดสินใจเด็ดขาดในการดำเนินตามนโยบายที่วางไว้ ผู้จัดการโรงแรมเป็นผู้ประสานการทำงานของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน และโดยทั่วไปยังมีหน้าที่ควบคุมการจัดการในด้านธุรการอีกด้วย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงแรมที่มีห้องพัก ๔๐๐ - ๕๐๐ ห้องขึ้นไป ผู้จัดการโรงแรมผู้เดียวย่อมมีงานล้นมือไม่อาจทำงานแต่ผู้เดียวได้ จำเป็นจะต้องมีผู้ช่วยเหลืออีกคนหนึ่งหรือหลายคนแล้วแต่จะเรียกชื่อต่าง ๆ กัน เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหาร โดยแบ่งสายงานการปฏิบัติออกไป ตัวอย่างเช่น คนหนึ่งคุมงานต้อนรับฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง ฯลฯ อีกคนหนึ่งคุมงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ แผนกขาย ฯลฯ เป็นต้น และผู้ช่วยทุกคนขึ้นตรงต่อผู้จัดการใหญ่

๓. ฝ่ายต้อนรับ (Front Office Department)

๓.๑ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) รับผิดชอบดำเนินงานของฝ่ายต้อนรับทั้งหมด ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การฝึกงานและออกคำสั่งการปฏิบัติงานแก่พนักงานทุกคนในฝ่าย

ตัวอย่างการปฏิบัติงานผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ

- รับผิดชอบและดูแลแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ประสานงานกับแผนกบริการส่วนหน้าและฝ่ายขาย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจำนวนห้องพักที่ว่างอยู่

และอัตราราคา

- จัดทำนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้อง การจ่ายเงินมัดจำของลูกค้า การยกเลิก การจอง ทั้งนี้ต้องผ่านการอนุมัติของฝ่ายบริหาร

- ควบคุมสถานภาพทางด้านห้องพัก โดยการกำหนดจำนวนห้องพักไว้สำหรับลูกค้าที่เข้ามาเป็นคณะและลูกค้าอิสระ

- แสวงหาและพัฒนานโยบายการตลาด ในประเทศร่วมกับผู้จัดการฝ่ายขาย

- เอาใจใส่เรื่องความเปลี่ยนแปลงในประเทศในรูปแบบของอัตราการเข้าพัก ราคาห้องพัก และกลวิธีในการกำหนดนโยบายการตลาดของกลุ่มแข่งขันต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อแนะนำเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ฝ่ายบริหารทราบอยู่เสมอ ๆ

- ทำประมาณการรายได้ส่วนห้องพักเป็นประจำทุก ๓ เดือน และเป็นปีรวมทั้งทำงบประมาณต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านห้องพักด้วย

- ประสานงานกับแผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าในการกันห้องพักไว้เพื่อการซ่อมแซม

- กำหนดคุณสมบัติและจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับความจำเป็นของแผนกต่าง ๆ ในส่วนที่ตนรับผิดชอบ เช่น การรักษาความปลอดภัยบริการส่วนหน้า แม่บ้าน ฯลฯ

- รับผิดชอบการดำเนินงานและพัฒนางานในหน้าที่ของพนักงานระดับสูงในแผนกเพื่อให้เกิดสมรรถภาพในการทำงาน

- เสนอแนะวิธีการที่จะเพิ่มพูนกำไรในแผนกที่รับผิดชอบแก่ฝ่ายบริหาร

- ให้ความร่วมมือและประสานงานกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกซักรีด เป็นต้น

๓.๒ พนักงานต้อนรับ (Room Clerk/Receptionist) จัดการในด้านลงทะเบียนผู้เข้ามาพักและให้เลขหมายห้องพัก

๓.๓ พนักงานจองห้อง (Reservation Clerk) ทำหน้าที่ในการต้อนรับและจัดจองห้องพักทั้งหมด

๓.๔ พนักงานไปรษณีย์ (Mail Clerk) มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับไปรษณีย์ที่เข้ามา โทรเลขและจดหมายต่าง ๆ และจะต้องตรวจดูว่าสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นได้ส่งไปถึงแขกผู้มาพักแล้ว บางครั้งก็ต้องเก็บเอาไว้ชั่วคราวเพื่อรอให้แขกมาถึงเสียก่อน

๓.๕ พนักงานติดต่อสอบถาม (Information Clerk) มีหน้าที่คอยตอบคำถามผู้มาใช้บริการ

๓.๖ หัวหน้าพนักงานรับใช้ (Bell Captains) มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรับใช้ในกิจการโรงแรมใหญ่ จะแยกแผนกนี้ไว้เป็นแผนกหนึ่งต่างหาก

๓.๗ พนักงานรับใช้ (Bellman) บางแห่งเรียก "Porter" มีหน้าที่ยกหีบห่อสัมภาระของแขกนับแต่วาระแรกมาถึงจนถึงห้องพัก และจากห้องจนถึงรถในกรณีที่แขกกลับ

๓.๘ พนักงานเปิดประตู (Doorman) เป็นบุคคลแรกที่พบแขกเมื่อมาถึง ให้การต้อนรับเปิดประตูรถ ช่วยเหลือยกหีบห่อสัมภาระของแขกลงจากรถแล้ว เฝ้าจนกว่าพนักงานรับใช้จะมายกไป ดูแลการจอดรถให้เรียบร้อย เรียกรถให้เมื่อต้องการใช้ ให้คำตอบในกรณีที่แขกมาถาม ซึ่งจะดูแลจนกว่าจะออกจาก โรงแรมไป

๔. ฝ่ายบัญชี (Accounting or Financial department)

๔.๑ สมุหบัญชี (Chief Accountant) มีหน้าที่จัดทำกรบัญชีโรงแรมให้ถูกต้อง ทำและเสนอรายงานแผนกบัญชีอื่น ๆ ตามที่ผู้จัดการใหญ่สั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนก ให้ปฏิบัติงานไปโดยเรียบร้อยและราบรื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ในโรงแรมบางแห่งมีผู้ช่วยสมุหบัญชี (Assistant Chief Accountant) อีกผู้หนึ่งเป็นผู้คอยช่วยเหลือ

๔.๒ แคชเชียร์ใหญ่ (General Cashier) มีหน้าที่ควบคุม Cashier ประจำฝ่ายต้อนรับและ Cashier ประจำห้องอาหารและบาร์ทุก ๆ แห่งในโรงแรม พร้อมทั้งตรวจสอบบัญชีรับจ่ายเพื่อรายงานสรุปผลประจำวันไปยังสมุหบัญชีใหญ่ของโรงแรม

๔.๓ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเงิน (Income Auditor) มีหน้าที่ตรวจสอบตัวเงิน ที่ได้รับจากแคชเชียร์ทั้งหลายว่าตรงตามรายงานหรือเทปบันทึกแจ้งยอดรายได้หรือไม่ หรือว่ารั่วไหลไปทางไหนบ้าง

๔.๔ พนักงานควบคุมบัญชีรับ (Account Receivable Clerk) มีหน้าที่คุมบัญชีแยกประเภทรายรับของโรงแรมทั้งหมดเพื่อเสนอสมุหบัญชีต่อไป

๔.๕ พนักงานตรวจสอบห้องอาหารและบาร์ (Restaurant & Barcheckers) มีหน้าที่ตรวจสอบและทำรายการเสนอว่าได้อาหารหรือปรุงเครื่องดื่มและนำไปบริการแก่แขกแล้วหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำไปตรวจสอบกับแคชเชียร์ประจำห้องอาหารและบาร์อีกครั้งหนึ่งว่าจะตรงกันหรือไม่เพียงใด มีสิ่งใดที่แตกต่างไม่ตรงกันบ้าง เพราะเหตุใด

๔.๖ พนักงานควบคุมบัญชีจ่าย (Accounts Payable Clerk) มีหน้าที่ควบคุมบัญชีการชำระและจ่ายเงินของโรงแรมให้เป็นที่เรียบร้อยโดยถูกต้อง

๕. ฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping Department)

๕.๑ แม่บ้าน (Executive Housekeeper) รับผิดชอบในด้านความเรียบร้อย สะอาด ถูกสุขลักษณะและอยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้แขกเข้าพักได้ รวมทั้งดูแลควบคุมการปฏิบัติงานของแผนกดำเนิน ไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงได้จัดไว้เป็นบทเรียน โดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้ศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานแม่บ้าน ได้ดียิ่งขึ้น (รายละเอียด ดูจาก บทที่ ๔)

๕.๒ ผู้ช่วยแม่บ้าน (Assistant Housekeeper) เป็นมือขวาของแม่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระของแม่บ้านตามแต่แม่บ้านจะมอบหมายให้ทำ

๕.๓ หัวหน้าฟลอร์ (Floor Supervisor) บางแห่งเรียกว่าผู้ตรวจงาน บางแห่งใช้เพียงหัวหน้าพนักงานประจำห้อง บางที ก็เรียกแม่บ้านประจำ หรือฟลอร์ ฟลอร์หรือชั้นที่ว่าเป็นคือตึกของโรงแรม ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งสำคัญเช่นเดียวกันในโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้าฟลอร์จะเป็นผู้แบ่งเบาภาระของแม่บ้านและผู้ช่วยแม่บ้านอีกชั้นหนึ่ง โดยทั้งสองคนนั้น ไม่จำเป็นต้องไปตรวจห้องทุกห้องทุกวัน ซึ่งเป็นไปไม่ได้ถ้ามีห้องตั้งแต่ ๓๐๐ ถึง ๕๐๐ ห้องขึ้นไป

๕.๔ พนักงานประจำห้อง (Room Boy/Maid) บางทีเรียกว่า “Chambermaid” มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของห้องพักก่อนที่จะแขกจะเข้าพัก หรือในขณะที่แขกกำลังพักอยู่ ความสะอาด ความสุขสบาย และความเรียบร้อยทำให้แขกพอใจที่จะพักนอนอยู่นาน ๆ และกลับมาพักอีกในคราวต่อไป ในบางโรงแรมไม่มีพนักงานประจำห้องชาย มีแต่หญิง พนักงานชายนอกจากจะทำหน้าที่ร่วมกับพนักงานหญิงแล้ว ยังมีหน้าที่เป็นพนักงานบริการประจำห้องอีกด้วย โดยพนักงานบริการถึงห้องไม่มีโอกาสที่จะทำเช่นนั้นได้

๕.๕ หัวหน้าห้องเสื้อผ้า (Linen Room Supervisor) โรงแรมส่วนมากห้องเสื้อผ้าจะเป็นศูนย์กลางของฝ่ายแม่บ้าน เป็นจุดรับและจ่ายงานปลีกย่อยของแม่บ้าน หัวหน้าห้องเสื้อผ้ามีหน้าที่รับผิดชอบเก็บเสื้อผ้าที่มีราคาแพง ๆ ที่ใช้ใน โรงแรมอันรวมถึงเครื่องแบบของพนักงานด้วย

๕.๖ พนักงานเย็บปักถักร้อย (Seamstress) บางรายเรียกว่า “Sewing Girl” พนักงานเย็บปักถักร้อยมีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของเสื้อผ้า ถ้าขาดก็เย็บ ปะชุนเสีย พนักงานเย็บปักถักร้อยนี้จะเป็นผู้ช่วยประหยัดเงินให้แก่โรงแรมปีละไม่น้อย

๕.๗ ห้องดอกไม้ (Decoration/Flower Room) ห้องดอกไม้เก็บเป็นส่วนที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของแผนกแม่บ้านงานห้องนี้จะเริ่มตั้งแต่ ๐๗๐๐ ถึง ๑๗๐๐ หรือกว่านั้นถ้างานดอกไม้ยังไม่เสร็จ ห้องดอกไม้จะมีหน้าที่จัดดอกไม้ทุกชนิดในโรงแรม เช่น ห้องพักทุกห้อง ห้องอาหารทุกห้อง งานจัดเลี้ยงต่าง ๆ ทุกงาน สำนักงานและบริเวณสาธารณะทั้งโรงแรม

๕.๘ Public Area ในโรงแรม หมายถึง สถานที่ที่มีใช้ห้องพัก สถานที่เหล่านี้จะอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน มีห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สวน ล็อบบี้ ห้อง Locker ของพนักงาน ห้องทำงานรวมทั้งห้องน้ำห้องส้วมทุกแห่งในโรงแรม การดูแลหมายถึง การทำความสะอาด การตกแต่งให้สวยงาม การทำงานของพนักงานเหล่านี้แบ่งออกเป็น ๓ รอบ เช่นเดียวกับพนักงานอื่น ๆ คือ ๐๗๐๐ ถึง ๑๕๓๐, ๑๕๓๐ ถึง ๒๓๓๐, ๒๓๓๐ ถึง ๐๗๐๐ พนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกให้รู้จักเครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องเฟอร์นิเจอร์ หินอ่อน พรม แล้วแต่สถานที่ใด มีอะไรเป็นส่วนประกอบที่จะต้องดูแลรักษา

๕.๙ Lost & Found จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพูดภาษาอังกฤษ เพราะสั้นและมีความหมายคือแผนกเก็บและรักษาของแขกสิ่งทิ้งไว้จะเป็นการลืมไว้ในห้องพัก และ Check out ไปแล้วหรือลืมทิ้งไว้ในที่ต่าง ๆ ของโรงแรม ผู้เก็บไม่ว่าจะเป็นพนักงานของโรงแรมหรือผู้ใดผู้หนึ่งก็ตาม ต้องนำมาส่งไว้ที่ Lost & Found ซึ่งจะได้ลงบันทึกในสมุดไว้เพื่อเก็บไว้คืนเจ้าของต่อไป กำหนดเวลาไว้ประมาณ ๑ – ๖ เดือน เมื่อพ้นกำหนดแล้วไม่มีผู้ใดทวงถามก็จะคืนให้กับผู้พบ บริการนี้จัดไว้ในแผนกแม่บ้านและเสมียนที่อยู่ในออฟฟิตเป็นผู้ดูแล

๖. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Department)

๖.๑ ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Manager) มีหน้าที่ควบคุมดูแลด้านอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม แผนกนี้แยกออกได้เป็น ๒ หน่วยใหญ่ ๆ มีหน้าที่เรียกว่า ผู้จัดการฝ่ายบริการและหัวหน้าพ่อครัวซึ่งเรียกว่า Chef

๖.๒ ผู้จัดการห้องอาหาร (Maiter d’Hotel) มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานในด้านการบริการให้ดำเนินไปโดยเรียบร้อย เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานได้บังคับบัญชาดังต่อไปนี้ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ

หัวหน้าพนักงานฝ่ายบริการ (Head Waiter) กัปตัน (Captain) เป็นหัวหน้ารองลงมา

พนักงานต้อนรับ (Hostesses) มีหน้าที่ต้อนรับแขกที่เข้ามาในห้องอาหารและเชิญไปนั่งโต๊ะ

พนักงานบริการ (Waiter) หรือ (Waitress) มีหน้าที่รับคำสั่งและเสิร์ฟอาหาร

ผู้ช่วยพนักงานบริการ (Bus Boy or Bus Girl) มีหน้าที่ช่วยพนักงานบริการในการไปหยิบอาหารมาจากในครัวใหญ่เพื่อให้พนักงานบริการเสิร์ฟแก่แขกกับยกเก็บที่เมื่อแขกลุกไปแล้วและยังมีหน้าที่จัดโต๊ะด้วย

๖.๓ แผนกบริการอาหารในห้องพัก (Room Service) แผนกนี้บางโรงแรมก็ยอมให้บริการถึงห้องพักบางโรงแรมก็ยอมเพียงส่งต่อไปยังพนักงานประจำห้อง เป็นผู้นำไปบริการถึงห้องพักต่อไป บางแห่งก็มีครัวประจำแผนก บางแห่งไม่มีครัวประจำแผนก แต่อาศัยอาหารจากครัวใหญ่หรือครัวของคอฟฟี่ชอป

๖.๔ หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Head Bartender) มีหน้าที่ควบคุมบาร์เทนเดอร์ และพนักงานบริการประจำบาร์ มีหน้าที่ให้การอบรมและฝึกหัดให้พนักงานบาร์เทนเดอร์รู้จักและมีความชำนาญในการผสมเหล้าชนิดต่าง ๆ เครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ ฯลฯ

๖.๕ แผนกจัดเลี้ยง (Banqueting) มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกโรงแรม มีพนักงานประจำตามปกติ เช่น หัวหน้าพนักงานบริการ กัปตัน และพนักงานบริการ

๖.๖ ฝ่ายปรุงอาหาร (Preparation) เป็นฝ่ายใหญ่อีกฝ่ายหนึ่งคู่กับฝ่ายบริการ มีพนักงานประจำ เช่น พ่อครัวใหญ่ มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายปรุงอาหารทั้งหมดในโรงแรมให้ดีเยี่ยมเป็นที่พึงพอใจแก่แขก มีผู้ช่วยเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า “Assistant Chef” หรือ “Chef de Partie” และยังมีพ่อครัวมือรอง ๆ ลงมาอีก ทั้งยังควบคุมฝ่ายขนมอันมีพ่อครัวขนมและพนักงานทำขนมที่เรียกว่า “Pastry Cook” กับ “Pantry” ผู้เป็นลูกมืออีกด้วย ฝ่ายปรุงอาหารนี้บางโรงแรมเรียกว่าฝ่ายครัวหรือแผนกครัว ซึ่งจะ ได้ศึกษารายละเอียดในวิชาสหโภชนา ทฤษฎี (การบริการห้องครัว) ต่อไป

๗. ฝ่ายช่าง (Engineering Department)

ฝ่ายนี้แยกเป็นสองแผนกใหญ่ คือ แผนกซ่อมแซมและบำรุงรักษา (Repair and Maintenance) แผนกจักรกล เครื่องทำความร้อนและเย็น (Heat, Light, power, Airconditioning and Refrigeration)

๗.๑ แผนกซ่อมแซมและบำรุงรักษา มีพนักงานประจำแผนกเช่น ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างไม้ ช่างทาสี และพนักงานรักษาความสะอาด

๗.๒ แผนกจักรกลและเครื่องทำความร้อนและเย็น มีพนักงานประจำแผนก เช่น วิศวกร พนักงานดับเพลิง และพนักงานควบคุมเครื่องทำน้ำร้อน ตำแหน่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นแล้วแต่ความจำเป็นในกิจการ

๘. แผนกโทรศัพท์ (Telephone Department)

แผนกนี้มีหัวหน้าพนักงาน โทรศัพท์ Chief Operator เป็นผู้ควบคุมการดำเนินการและพนักงาน โทรศัพท์ (Operator) เป็นลูกมือ บางแห่งแผนกนี้จะรวมอยู่กับฝ่ายต้อนรับ ทั้งนี้แล้วแต่ความเหมาะสม แผนกนี้มีหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ต่อมาจากภายนอกแล้วต่อไปยังห้องพักหรือจุดต่าง ๆ ตามที่ต้องการรวมทั้งการต่อออกตามที่มีผู้ขอให้ต่อ

๕. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

แผนกนี้มีหัวหน้าเรียกว่า Chief Security หรือ Security Manager แล้วแต่เหตุการณ์กับมีลูกมือ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Security Officer) จำนวนมากหรือน้อยแล้วแต่ความต้องการ แผนกนี้มีหน้าที่ให้ความปลอดภัยแก่โรงแรม แก่แขกของ โรงแรม แก่พนักงานของ โรงแรม ทั้งยังมีหน้าที่ควบคุมให้พนักงานโรงแรมทุกคนปฏิบัติไปตามระเบียบข้อบังคับของ โรงแรม กับสอบสวนสืบสวนในกรณีมีการปฏิบัติผิดกฎของ โรงแรมอีกด้วย ไม่ว่าจะโดยทุจริตหรือไม่ก็ตาม บางแห่งรวมแผนกอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของฝ่ายต้อนรับหรือแผนกบุคคลตามแต่สะดวกในการดำเนินการ

๑๐. แผนกขาย (Sales Department)

มีผู้จัดการแผนกขาย (Sales Manager) และผู้ช่วยแล้วแต่จะเรียก เช่น Sales Representative มีหน้าที่ติดต่อขายบริการห้องพัก ขายบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมบางแห่งได้รวมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer) แผนกโฆษณา (Advertising) เข้าไว้ด้วยกัน เรียกว่า “Sales Promotion, Advertising and Public Relations) บางแห่งก็แยกไว้ต่างหากเพื่อสะดวกในการปฏิบัติงานด้านสื่อสารมวลชน

๑๑. แผนกบุคคล (Personnel Department)

มีผู้จัดการแผนกบุคคล (Personnel Manager) กับเจ้าหน้าที่ประจำแผนก (Office Staff) มีหน้าที่รวบรวมประวัติและข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงานทั้งหมดของ โรงแรม วางแผนกำลังคน ควบคุมด้านสวัสดิการและการฝึกงาน รับสมัครกับร่วมมือในการคัดเลือกพนักงานเพื่อบรรจุในแผนกต่าง ๆ และลงโทษทางวินัยในกรณีที่เกิดมีการฝ่าฝืนหรือกระทำความผิด

๑๒. แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)

มีผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager) กับเจ้าหน้าที่ประจำแผนก (Office Staff) มีหน้าที่จัดซื้อของทุกชนิดของ โรงแรม บางแห่งฝ่ายจัดการของ โรงแรมทำหน้าที่นี้เอง บางแห่งแต่ละแผนกเป็นผู้จัดซื้อของประจำแผนกของตนเอง บางแห่งก็แยกไว้ต่างหากเพื่อให้ทุก ๆ ฝ่ายทำงานได้เต็มที่

๑๓. แผนกซักกรีด (Laundry Department)

โดยแผนกนี้บางโรงแรมไม่มี จะส่งซักข้างนอกโรงแรม แต่ส่วนใหญ่แล้วในโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีบริการซักกรีดโดยอาจจะจัดไว้ในฝ่ายแม่บ้านหรือแยกงานออกมาต่างหาก เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบมาก แผนกนี้นับเป็นแผนกใหญ่แผนกหนึ่งของโรงแรม

๑๓.๑ ผู้จัดการแผนกซักกรีด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ บริการงานซักกรีดทั้งที่เป็นของลูกค้ำ เครื่องแบบพนักงานและเครื่องใช้ประเภทผ้าทั้งหมดที่ใช้ในโรงแรม

๑๓.๒ ขั้นตอนการบริการซักกรีด

- การรับบริการซักรีด จะเป็นซักน้ำ ซักแห้งหรือรีด ต้องมีแบบฟอร์มสำหรับลงรายการรายละเอียด กำหนดเวลาส่งผ้า เวลาส่งผ้ากลับห้องพัก ราคาค่าซักรีดทุกชนิด และคำชี้แจงบางอย่าง เช่น ไม่รับรองเรื่องผ้าสีตก หรือไม่รับซักรีดผ้าที่มีรอยชำรุดมาก ๆ ฯลฯ

- เมื่อรับผ้าที่ส่งซักมาแล้ว กรอรายการให้ถูกต้อง ลงรายละเอียดให้มากที่สุดในสมุดทะเบียน รับ – ส่ง ควรตรวจตามกระเป๋าเสื้อผ้า ไม่ให้ของมีค่าหรือไม่มีค่าติดมา และถ้าชำรุดมาก ๆ จะต้องแจ้งให้แขกทราบทันทีเพื่อถ่วงการโต้เถียงภายหลัง

- ต้องจัดทำทะเบียนรายการบริการซักรีดต่าง ๆ ของผ้าที่ส่งซักทุกครั้งอย่างละเอียดที่สุดเพื่อถ่วงการผิดพลาด สืบสนภายหลัง

- ผ้าทุกชิ้นต้องใส่ ถึงผ้าซักที่ทางโรงแรมจัดไว้ให้ เพื่อถ่วงความสับสนและสำหรับผ้าชิ้นเล็ก ๆ อาจตกหายกลางทางได้

- ห้ามแตะต้องผ้าทุกชิ้นที่ไม่มีในรายการส่งซักรีดโดยเด็ดขาด

- ถ้าพบว่าเสื้อผ้าชำรุดเล็กน้อย เช่น คมเสื้อหลุด ตะเข็บปริ ต้องช่วยซ่อมให้ ถ้าขาดมากหรือมีรอยไหม้ต้องแจ้งให้เจ้าของทราบทันที เจ้าของอาจขอส่งซ่อมก่อนส่งซักรีดก็ได้

- ของมีค่าหรือของไม่มีค่าอาจติดมากับกระเป๋าเสื้อผ้า เช่น เงิน เข็มกลัด ฯลฯ ต้องรีบแจ้งหัวหน้าทราบทันทีเพื่อนำส่งคืนด่วน

- เมื่อจะรับผ้าที่ส่งซักรีดคืนจากห้องซักรีด ต้องตรวจดูจำนวน รายละเอียดอื่น ๆ และความเรียบร้อยให้ตรงกันทุกครั้ง ก่อนนำส่งคืนยังห้องพัก

- ถ้าพบว่าเสื้อผ้าที่ซักรีดแล้วเกิดชำรุด ยืด หรือหดจากเดิมที่จัดบันทึกไว้ในทะเบียนรับ – ส่ง ต้องรีบแจ้งทางโรงซักรีดทราบไว้เป็นหลักฐาน และต้องพยายามพบแขกเพื่อแจ้งให้ทราบอย่าปิดบังจะทำให้แขกไม่พอใจมากถ้าทราบภายหลัง

- เมื่อตรวจเรียบร้อยครบถ้วนถูกต้อง ตรงตามลักษณะอื่น ๆ ที่จัดบันทึกไว้ จัดนำส่งห้องพักให้ถูกต้อง ควรส่งโดยตรงให้แขกตรวจรับเสียก่อน หรือวางไว้ให้เห็นชัดเจนยังไม่ควรจัดวางในตู้เสื้อผ้า จะทำให้แขกเข้าใจผิดว่ายังไม่ได้รับคืน วิธีที่ดีที่สุดควรส่งผ้าคืนขณะที่แขกอยู่ในห้อง

๑๓.๓ การส่งผ้าซัก เมื่อแขกเข้าพักในโรงแรมก็ต้องมีบริการซักผ้าให้แขก การซักผ้าก็เป็นส่วนสำคัญที่สุดแขนงหนึ่งของแม่บ้านจะต้องดูแลเอาใจใส่

๑๓.๔ วิธีการส่งผ้าซัก

- แขกจะโทรศัพท์ไปยังห้องผ้าตามหมายเลขห้องที่แขกพัก

- แผนกซักผ้าก็ต้องส่งพนักงานขึ้นไปเก็บตามห้องพักโดยผ่านทางพนักงานทำความสะอาดห้องพักประจำห้อง

- รับจากแขกโดยตรง

- พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องนับจำนวนผ้าของแขกทุกครั้ง

- ตรวจสอบว่ามีรอยขาดหรือเปื้อนตรงไหน

- บันทึกลงสมุดจดไว้กันลืมทุก ๆ วันและทุกห้องที่ส่งซัก

- ทางห้องซักรีดรับผ้าไปแล้วก็ต้องจดอีกครั้งและติดเบอร์เช่น ที่คอเสื้อ กางเกงด้านใน

- ส่วนเสื้อกั๊ก ผ้ายืด ก็จะติดเข็มกลัดหรือเบอร์ผูกผ้าพอที่จะเอาออกได้เมื่อส่งกลับ
- ต้องตรวจว่ามีของมีค่าทิ้งไว้หรือเปล่า ถ้าพบของมีค่าก็ต้องส่งคืนให้แขก
- พบรอยเปื้อน รอยด่าง ต้องรีบรายงานให้แขกทราบก่อน อย่ารีบซัก เพราะบางครั้งอาจผิดพลาด

อาจต้องใช้คืนแขก เสียเงินมากถ้าทำผิด หรือซักผิด

๑๓.๕ วิธีซักน้ำ

- เวลาซักต้องแยกผ้าซัก เสื้อขาวและเสื้อสีต้องซักแยกกัน อย่าซักทุกอย่างรวมกัน บางครั้งต้องแปร่งที่คอก่อน เพื่อเอาคราบสกปรกออกก่อน

- แยกผ้าสีที่จะตกออกกัน ไว้ก่อน

- ผ้าบางชนิดต้องซักด้วยมือ ขี้เบา ๆ อย่าซักด้วยเครื่อง ผ้าบางชนิดห้ามบิด ซักแล้วแช่น้ำ ห้ามบิด

ตากเฉย ๆ ให้แห้ง แล้วรีด

- ผ้าเช็ดหน้าก็รวมซักด้วยกัน

- ถุงเท้าแยกซัก

๑๓.๖ วิธีส่งคืนแขก

- เวลาซักกรีดแล้ว แขนกซักกรีดจะเป็นคนส่งขึ้นมา ก่อนส่งต้องดูรายการที่จะส่งไว้เป็นข้อ ๆ ให้ครบ ใ้ถูกเจ้าของ โดยดูหมายเลขที่ติดไว้เมื่อเรียบริบร้อยต้องแคะหมายเลขออกนำไปใส่ถุงซักกรีดพร้อมใบราคาและอีกหนึ่งสำเนาส่งไปทางแคชเชียร์ ห้ามจ่ายเงินบนฟลอรัให้คิดไปในบิลแขก

๑๓.๗ วิธีซักแห้ง ก็เช่นเดียว

๑๓.๘ การส่งผ้า จะมี ๒ ชนิด

๑๓.๘.๑ ชนิดธรรมดา ส่งเข้าได้เย็นก่อน ๐๖๐๐ (๑๘๐๐) ส่งกลับ แต่ต้องส่งซักกรีดก่อน ๐๕๐๐ ราคาจะถูกกว่า

๑๓.๘.๒ ชนิดด่วน หมายความว่าต้องการเร็ว เช่น ส่งเข้าต้องการคืนเที่ยง เช่นนี้ราคาก็ต้องแพงขึ้นเท่าตัวแล้วแต่ทางโรงแรมจะกำหนดไม่มีกฎเกณฑ์

๑๓.๘ การรีด จะทำได้ภายในวันเดียวแต่ทุกโรงแรมจะต้องมีคนรีดผ้าอยู่พร้อมตอนเย็นเวลา ๑๘๐๐ ถึง ๒๐๐๐

๑๓.๑๐ ธุรูปงานของแผนกซักกรีด

๑๓.๑๐.๑ การบริหาร

- การพนักงานและงบประมาณค่าจ้าง
- วางแผนการปฏิบัติงานประจำวัน
- การปฏิบัติและความคุมบันทึกต่าง ๆ
- งบประมาณและการเพิ่มเติมอุปกรณ์ การใช้ของใหม่แทนของเก่า
- การบำรุงรักษาและซ่อมแซม

- ติดต่อกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ แผนกแม่บ้าน และ
แผนกบริการส่วนหน้า

- แก้ไขและปรับปรุงตามข้อร้องเรียนหรือแนะนำของลูกค้า
- เอกสารเผยแพร่ของโรงแรมในกรณีที่ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอก

๑๓.๑๐.๒ การเก็บและการนำส่ง

- รับคำสั่งทางโทรศัพท์
- วิธีการเก็บ
- ขั้นตอนการบันทึกรายละเอียดสิ่งของ
- การคิดค่าบริการ
- วิธีการขนส่ง
- ลูกค้าที่จะจากไป
- การบริการพิเศษ

๑๓.๑๐.๓ การซักกรีดให้ลูกค้า

- การแยกชนิดและการทำเครื่องหมาย
- สูตรการซัก
- การรีดด้วยมือ, การรีดและพับด้วยเครื่องจักร
- การแยกชนิดและการบรรจุหีบห่อ

๑๓.๑๐.๔ การซักกรีดของโรงแรม

- ผ้าของแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องแบบพนักงาน และงานพิเศษ เช่น
การซักผ้าปูที่นอน ผ้าคลุมเตียง เป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอน คือ การแยกชนิดของผ้า การวัด การทำให้หมาดและอบแห้ง
การรีดและการพับ การเก็บ การจำหน่ายหมวดสภาพและการเพิ่มให้ครบจำนวน

๑๓.๑๐.๕ การแบ่งหน่วยงานแผนกซักกรีด

- หน่วยแยกชนิดของผ้าและการทำเครื่องหมาย
- หน่วยลบลรอยเปื้อนบนผ้า
- หน่วยซัก
- หน่วยทำผ้าให้แห้ง, อบผ้า
- หน่วยรีดและพับ
- หน่วยงานผ้าชนิดพิเศษ เช่น ผ้าลูกไม้ ผ้าแพร ผ้าขนสัตว์
- หน่วยงานเครื่องแบบพนักงาน

๑๔. แผนกควบคุมต้นทุน (Food & Beverage control)

แผนกนี้บางโรงแรมตั้งไว้ภายใต้การควบคุมของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม บางโรงแรมฝ่ายบัญชีเป็นผู้ควบคุมเสียเอง แผนกนี้มีหน้าที่ควบคุมราคาต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มและเปรียบเทียบราคาซื้อและขายทุกอย่างภายในโรงแรมแผนกนี้มีหน้าที่เสนอรายงานต่าง ๆ ไปยังฝ่ายจัดการของโรงแรม

๑๕. แผนกสจ๊วต (Steward Department)

แผนกนี้บางโรงแรมก็มีได้จัดไว้ แต่ถ้าจัดให้มีแผนกสจ๊วตในโรงแรมแล้ว ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มีผู้ช่วย มีเจ้าหน้าที่เก็บวัสดุ มีพนักงานล้างเครื่องแก้ว เครื่องเงิน ถ้วยชาม และ ภาชนะหุงต้มและพนักงานทำความสะอาดทั่วไป มีหน้าที่ทำความสะอาดต่าง ๆ ภายในครัว เครื่องใช้ในการเลี้ยงและจัดเลี้ยงของ โรงแรม จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมที่จะหยิบใช้ได้ตามต้องการ

สรุป แผนผังการปฏิบัติงานและตำแหน่งต่าง ๆ นั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์และความเหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติของแต่ละโรงแรม แต่จะต้องศึกษาไว้ เพื่อช่วยเป็นแนวทางให้เข้าใจและเปรียบเทียบกับกรปฏิบัติงานของกิจการอาคารรับรองของ ทร.

บทที่ ๓

ลักษณะพิเศษของโรงแรม

๑. ลักษณะของงานโรงแรม

งานโรงแรมมีลักษณะที่ต้องทำงานกันเป็นทีม เพราะงานแต่ละแผนกแต่ละหน่วยต้องสัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น หัวหน้าแผนกครัวหรือหัวหน้าพ่อครัว (Head Chef หรือ Executive Chef) เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะทำอาหารอะไรและจะต้องสั่งอาหารสดมาเท่าใด แต่ในโรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไป งานด้านทำ/ปรุงอาหารผู้ช่วยหรือรองหัวหน้าพ่อครัว Deputy Chef หรือ Sous Chef กับพ่อครัวต่าง ๆ ซึ่งเป็นลูกน้องเป็นคนลงมือทำ ถ้าจะให้งานประกอบอาหารดำเนินไปด้วยดีแล้ว บุคคลากรที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะต้องสามารถทำงานร่วมกันได้ดี โดยเรียนรู้วิธีหรือออกและรับคำสั่ง ตลอดจนให้เกิดความรู้สึกว่าทุกคนมีเป้าหมายของการทำงานไปในแนวทางเดียวกัน ข้อเท็จจริงประการหนึ่งก็คือ ไม่มีแผนกไหนจะสามารถทำงานให้งานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในแผนกของตนได้ อย่างเช่น แผนกครัวจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มหรือแผนกจัดเลี้ยง ส่วนสำนักงานส่วนหน้าหรือแผนกต้อนรับก็ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

๒. เวลาทำงานของโรงแรม

คนทำงานโรงแรมส่วนใหญ่มีเวลาทำงานไม่เหมือนธุรกิจทั่วไป กล่าวคือ ไม่เหมือนสำนักงานต่าง ๆ ที่เข้างานตอนเช้าและเลิกงานตอนเย็น หรือที่เรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า office hours ทั้งนี้ เพราะโรงแรมไม่สามารถมีเวลาเปิด - ปิดได้ เนื่องจากมีแขกใช้บริการตลอดวันตลอดคืน จึงต้องมีพนักงานอยู่เวรทำงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งจะมีส่วนคล้ายกับโรงงานประเภทที่เปิดเดินเครื่อง ๒๔ ชั่วโมง แต่จะมีข้อแตกต่างกันอยู่บ้างตรงเหตุผลและความจำเป็น กล่าวคือโรงแรมนั้นปิดไม่ได้เลยเนื่องจากลักษณะงานของธุรกิจที่มีคนพักตลอดเวลา ส่วนโรงงานนั้นจริง ๆ แล้วปิดได้ แต่ที่เปิด ๒๔ ชั่วโมง เพราะต้องการผลผลิตมากประการหนึ่งกับเหตุผลในการใช้ประโยชน์จากเครื่องจักรให้เต็มที่อีกประการหนึ่ง

ด้วยสาเหตุความจำเป็นดังกล่าว โรงแรมจึงต้องเปิด ๒๔ ชั่วโมงต่อวัน ๗ วันต่อสัปดาห์ และ ๓๖๕ วันต่อปี โดยไม่มีวันหยุดหรือพักกิจการ ส่งผลให้การทำงานของพนักงานต้องเป็นระบบผลัด (shift) ซึ่งโดยทั่วไปจะมี ๓ ผลัด ผลัดละ ๘ ชั่วโมงบ้าง ๙ ชั่วโมงบ้าง แล้วแต่นโยบายของแต่ละโรงแรม กรณีโรงแรมประเภทที่ใช้ระบบผลัด ๙ ชั่วโมง จะได้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโรงแรมมากกว่า ตรงที่ช่วงต่อผลัดหรือต่อรอบจะมีพนักงานซ้อนกันอยู่ ๒ กลุ่ม เป็นเวลา / ชั่วโมง คือ กลุ่มที่เริ่มมาเข้าทำงานกับกลุ่มที่ยังไม่เลิกงาน ช่วงเวลา ๑ ชั่วโมงนี้ หัวหน้างานสามารถใช้ประโยชน์ในการประชุมชี้แจงนโยบายหรือฝึกอบรมแก่พนักงานได้ดี เพราะมีพนักงานอยู่เกือบพร้อมหน้า คือ อย่างน้อยก็ ๒ ใน ๓ ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งหากเป็นช่วงต่อรอบในตอนบ่าย จำนวนคนจะยิ่งมาก เนื่องจากคนที่ขาดไปคือคนที่ต้องเข้างานรอบดึก ซึ่งมักจะมีคนจำนวนน้อยเพียง ๑ - ๒ คนต่อผลัดต่อหน้าที่เท่านั้น ประโยชน์สำคัญที่สุดของช่วงต่อรอบนี้ก็คือการที่พนักงานที่กำลังจะออกเวรมีเวลาเพียงพอที่จะอธิบายงานที่ค้างอยู่ หรือมอบงานแก่เพื่อนที่เพิ่งมาเริ่มเวร ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากอย่างหนึ่งสำหรับงานโรงแรม ถ้าต้องการให้แขกพอใจ/ประทับใจในบริการแทนที่จะมาต่อว่า ทั้งนี้ เพราะมีกรณี

อยู่มากที่แขกมาสั่งความไว้ที่พนักงานเกี่ยวกับคนที่จะมาพบหรือขอให้ช่วยทำอะไรสิ่งหนึ่ง หากไม่มีการมอบงานกันระหว่างเปลี่ยนผลัด ปัญหาจะเกิดขึ้นแน่นอน และโดยปกติ คนที่จะออกเวรมักจะรีบร้อนเพราะจะรีบกลับบ้านหรือมีนัด/ธุระที่จะต้องรีบไป จึงมีโอกาสน้อยที่จะต้องบอกกล่าวต่อเพื่อนที่มารับช่วงงานต่อจากตนได้เสมอ นอกจากนี้โดยที่โรงแรมต้องเปิดกิจการทุกวัน ไม่มีวันหยุด พนักงานจึงไม่สามารถหยุดงานพร้อมกันได้ ต้องใช้วิธีสลับกันหยุด เพราะฉะนั้น บางคนจึงมีวันหยุดประจำสัปดาห์เป็นวันจันทร์บ้างวันอังคารบ้าง ฯลฯ แทนที่จะเป็นวันอาทิตย์เหมือนกันหมด หรือหยุดในวันเสาร์และอาทิตย์เหมือนอย่างงานราชการ ยิ่งกว่านั้นวันหยุดประเพณี วันหยุดนักขัตฤกษ์ที่กิจการใหญ่ ๆ ส่วนมากจะปิดกิจการ และพนักงานได้วันหยุดด้วยนั้น ก็ไม่อาจเป็นไปได้เช่นเดียวกันสำหรับกิจการ โรงแรม พนักงาน โรงแรมจะต้องใช้วิธีสลับกันหยุดชดเชยในวันอื่นแทน แต่ทั้งนี้ยกเว้นพนักงาน โรงแรมส่วนน้อยที่ทำงานเฉพาะกลางวัน เช่น ฝ่ายบัญชี จัดซื้อ บุคคล เลขานุการ ฯลฯ จะไม่ได้สัมผัสรสชาติความลำบากของงาน โรงแรมเท่าพนักงานกลุ่มอื่น

ลักษณะงาน โรงแรมต้องการเวลาจากผู้ทำงานมาก และบ่อยครั้งที่พนักงานไม่อาจเลิกงานตามกำหนดเวลาได้ เนื่องจากงานที่ทำยังไม่เสร็จ เช่น กรณีที่ต้องบริการและดูแลแขกคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งค้างอยู่ หรือมีแขกเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก โดยไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นต้น สำหรับเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร การทำงานวันละ ๑๐ - ๑๒ ชั่วโมง ไม่ได้เป็นเรื่องแปลกในกิจการ โรงแรม

๓. ความกดดันในการทำงาน

งาน โรงแรมเป็นงานที่ต้องทำแข่งกับเวลาอยู่บ่อยครั้งในการที่จะให้ทันกับความต้องการของแขก เพื่อมิให้แขกต้องรอนานและเกิดความไม่พอใจ ลักษณะเฉพาะของธุรกิจนี้ อย่างหนึ่ง คือ ความไม่สม่ำเสมอของจำนวนแขกในแต่ละเวลา คือ บางครั้งอาจมีแขกน้อยทำให้คนทำงานว่างเกินไป แต่ก็มีเวลาที่แขกเข้ามาพร้อมกันมากมายซึ่งทำให้บริการไม่ทัน อย่างเช่นในห้องอาหาร เป็นต้น ข้อเสียประการสำคัญซึ่งแก้ไขได้ยากก็คือ กรณีที่แขกเข้ามาพร้อมกันมาก ๆ โดยที่เจ้าหน้าที่โรงแรมไม่มีโอกาสทราบล่วงหน้า ลักษณะของงานที่ต้องรีบร้อนนี้สร้างความกดดัน ในการทำงานแก่พนักงานไม่น้อยทีเดียว ทำให้บ่อยครั้งที่เกิดความเครียดและส่งผลให้เกิดการทะเลาะวิวาทกันระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกัน และระหว่างแผนกได้เสมอ โดยเฉพาะเวลาที่งานยุ่ง ๆ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนจะมุ่งทำงานในส่วนของตัวเองให้ดีที่สุดและเร็วที่สุด เลยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่องานของบุคคลอื่นหรือแผนกอื่นนั่นเอง

๔. การสื่อความระหว่างองค์กร

การสื่อความหรือการสื่อข้อความ (Communication) หมายถึง การส่งหรือผ่านข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น หรือจากบุคคลกลุ่มหนึ่งไปยังบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กรกัน ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปให้กันนั้นเป็นแบบหรือด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน ดังนี้

- ก. เป็นการออกคำสั่ง
- ข. เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ค. เป็นการเขียนจดหมายหรือบันทึกข้อความ

- ง. เป็นการติดต่อกันทางธุรกิจ
- จ. เป็นการกรอกใบสั่ง (สั่งซื้อ, สั่งทำ)
- ฉ. เป็นการจัดซื้อความที่มีคนฝากความไว้

ในธุรกิจโรงแรม ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดี เพราะแผนกต่าง ๆ และพนักงานแต่ละคนแม้ในแผนกเดียวกันก็ต้องพึ่งพาข้อมูลข่าวสารของกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การดำเนินงานที่ราบรื่นเรียบร้อยของ โรงแรม ตัวอย่างเช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้าซึ่งเป็นเหมือนศูนย์กลางของงานจะเป็นแผนกที่รับการจองห้อง เป็นแผนกที่พบกับแขก ตอบคำถามขอแขกและเก็บเงินแขกเวลาจะเช็คเอาท์ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจึงต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแขก ไปยังแผนกแม่บ้าน แผนกห้องอาหาร และแผนกครัว เพื่อให้เตรียมห้องพัก จัดโต๊ะอาหาร เตรียมเพิ่มอาหารไว้ให้พอ ฯลฯ ในขณะเดียวกัน ข่าวสารข้อมูลในทางกลับกันจากแผนกต่าง ๆ เหล่านี้ก็มีมีความสำคัญเช่นกัน ตัวอย่างเช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะสามารถขายห้องได้อีก ก็ต่อเมื่อแผนกซ่อมบำรุงหรือแผนกแม่บ้านแจ้งยืนยันว่าเครื่องโทรทัศน์ในห้องนั้นได้รับการซ่อมแซมจนใช้งานได้แล้ว เป็นต้น

ในการสื่อสารความให้บังเกิดประสิทธิผลนั้นมีอยู่ ๓ ขั้นตอนด้วยกัน คือ

- ๑) รับข้อมูลข่าวสารแล้วเก็บไว้ให้ดี ไม่ว่าจะ เป็น ในแฟ้ม คอมพิวเตอร์ หรือสมุดไดอารี่ก็ตาม เพื่อว่าเมื่อถึงเวลาจำเป็นก็สามารถนำออกมาใช้ได้ทันที
- ๒) การส่งหรือผ่านข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง เพื่อว่าทุกคนที่ควรจะได้รับทราบและข้อมูลนั้นไม่กำกวม ฟังหรืออ่านแล้วเข้าใจได้อย่างชัดเจน
- ๓) ตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างเหมาะสม และลงมือปฏิบัติคำสั่งที่จำเป็นต้องทำ

๕. การทำงานกับคนหลายจำพวก

การทำงานในธุรกิจโรงแรมทำให้ต้องติดต่อพบปะกับคนหลายจำพวกมาก ทั้งคนหนุ่มคนสาวและคนแก่ ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติต่างภาษา และคนที่มีความชอบนิยมประเพณีที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ในหมู่แขกหรือลูกค้าของ โรงแรมก็มีความต้องการด้านอาหารไม่เหมือนกัน บางคนไม่กินเนื้อสัตว์ บางคนกำลังลดความอ้วน ฯลฯ แขกบางคนก็มีความพิการทางร่างกายหรือมีปัญหาทางสุขภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง มีทั้งคนที่ไม่สามารถพูดและเข้าใจภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาต่างประเทศภาษาเดียวที่พนักงาน โรงแรมส่วนใหญ่ใช้ได้ แขกบางคนก็แสนดีสุภาพอ่อนโยน บางคนกลับหยาบคาย หรืออวดเบ่งแสดงความยิ่งใหญ่บางคนตรงไปตรงมาบางคนกะล่อนตลบตะแลง แขกส่วนหนึ่งพอใจกับบริการที่ได้รับ แขกอีกส่วนหนึ่งรู้สึกเอาใจยากไม่เคยพอใจกับอะไรทั้งนั้น ถือว่าเสียเงินก็จะเรียกร้องเอาทุกสิ่งทุกอย่างที่นึกได้ ในช่วงใดช่วงหนึ่งของการทำงาน พนักงานทุกคนจะมีโอกาสได้พบกับแขกที่เอาใจยาก ซึ่งจะรู้สึกจุกจิกหาเรื่องที่จะติได้ทุกเรื่อง

ฉะนั้น คนทำงาน โรงแรมจึงต้องมีลักษณะพิเศษ คือ ใจเย็น มีความอดทนและอดกลั้นอย่างสูง ไม่เช่นนั้น อาจจะมีรายการ “ค่า” แขก ต่อยแขก หรือ โต้แขกเกิดขึ้นได้ทุกวัน และวันละหลายครั้ง ซึ่งล้วนเป็น

เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และให้เกิดขึ้น ไม่ได้ทั้งสิ้น ในความเป็นจริง แยกไม่ได้ทำถูกเสมอไป และความรู้สึก
เข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นก็เกิดจากความรู้สึกว่าแยกทำผิดหรือคิดไม่ถูก แต่ทำไมต้องกลายเป็นฝ่ายถูกเพียงเพราะ
เป็นแขกหรือลูกค้าเท่านั้น จึงมีคนพยายามคัดแปลงวิธีพูดหรือคำปลอบใจข้างต้นเป็นว่า

“Guests are not always right---but they are allways guests”

“แขกไม่ได้ถูกเสมอไป แต่เขาเป็นแขกเสมอไปต่างหาก”

๖. เตรียมพร้อมกับการณ์ที่ไม่คาดคิด

เนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัญหาแปลก ๆ ใหม่เข้ามาอยู่เสมอ และทำให้ต้องใช้ความสามารถในการ
แก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดนี้ก่อให้เกิดปัญหาเฉพาะหน้ามากมาย เช่น ห้องพักไม่
พอเพียงให้แขกซึ่งไม่มีทางเลือกและโรงแรมไม่อาจปฏิเสธหรือให้ความช่วยเหลือในบางโอกาส จึงต้องเปิดห้อง
ประชุม/ห้องจัดเลี้ยงให้เป็นที่พักค้างคืนโดยใช้เตียงเสริมทุกเตียงที่โรงแรมมีอยู่ และโดยแขกต้องใช้ห้องน้ำ
สาธารณะที่อยู่ใกล้ห้องจัดเลี้ยง ห้องอาหารให้บริการไม่ทัน ห้องครัวหุงข้าวไม่ทัน ต้องขอแบ่งข้าวจาก
ห้องอาหารพนักงาน ในขณะเดียวกัน พนักงานส่วนใหญ่ก็กลับบ้านไม่ได้ พนักงานที่จะมาทำงานก็มาไม่ได้เป็น
จำนวนมาก โรงแรมต้องขอร้องให้พนักงานที่อยู่ผลัดออกช่วยทำงานต่อไปโดยต้องจัดหาที่ให้ออนพักค้างคืน

๗. ความสุภาพอ่อนน้อม

โดยที่งานโรงแรมเป็นงานบริการ วิธีดึงดูดให้คนมาใช้บริการ นอกจากการบริการที่ดีมี
ประสิทธิภาพแล้ว จะต้องบริการหรือปฏิบัติต่อแขกด้วยความสุภาพอ่อนน้อม จึงจะสามารถทำให้แขกประทับใจ
ได้ เพราะทุกคนไม่ว่าชาติไหนชอบที่จะได้รับการยกย่องทั้งสิ้น ความสุภาพอ่อนน้อมเป็นการแสดงการยกย่อม
และให้เกียรติอย่างหนึ่งในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแขก ความสุภาพอ่อนน้อม ได้แก่การรับฟังปัญหาหรืออาการ
ต่อว่าจากแขกโดยไม่ขัดจังหวะ แสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเดือดร้อนหรือความยุ่งยากที่แขก
ได้รับ ขอโทษ แสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ในส่วนที่จะต้อง
ชี้แจง ควรรอให้แขกพูดจนจบก่อน และเลี้ยงที่จะบอกแขกว่าผิด

๘. ผลตอบแทน

“ผู้ที่ทำงานโรงแรมจึงถือว่ากุญแจในการแก้ปัญหาได้แก่ความสุภาพอ่อนน้อมนี้เอง” แม้ว่างาน
โรงแรมจะมีความกดดัน ความเครียด หรือความเหน็ดเหนื่อยอยู่เสมอ แต่บ่อยครั้งที่เมื่อเสร็จงาน อาการต่าง ๆ
เหล่านั้นก็แทบจะหายไปสิ้นเมื่อได้รับรางวัลจากแขก รางวัลที่แขกให้นี้เรียกกันว่า “ทิป” (service tips) ซึ่ง
พนักงานอาจได้รับแล้วเก็บไว้กับตนเอง เข้าลักษณะของใครของมันหรือนำไปรวมในกองกลาง (pool) แล้ว
นำมาแบ่งกันภายหลัง โดยหากเฉลี่ยตามจำนวนพนักงานที่ทำงานในแผนกนั้นหรือห้องอาหารนั้น ให้ได้ส่วน
แบ่งเท่า ๆ กัน ทั้งนี้ ย่อมแล้วแต่นโยบายของโรงแรมแต่ละแห่ง แต่บางครั้งใน โรงแรมเดียวกันก็ใช้วิธีแตกต่าง
กันไปในแต่ละแผนก โดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของหัวหน้าแผนกอย่างไรก็ดี โดยทั่วไปผู้บริการของโรงแรมช่วย
เพียงวางระบบในการจัดสรรเงินรางวัล เพื่อความเป็นระเบียบและเกิดความเป็นธรรมแต่จะไม่เข้ายุ่งเกี่ยวกับการ
แบ่งเงินแต่ละครั้ง เนื่องจากเงินรางวัลเป็นสิ่งที่แขกให้แก่พนักงาน

จึงไม่เกี่ยวข้องกับโรงแรมโดยตรง รางวัลที่แจกให้นี้ ในบางแผนก เช่น แผนกสัมภาระ มีจำนวนสูงมากจนส่วนแบ่งของพนักงานแต่ละคนในเดือนหนึ่งอาจมีจำนวนสูงกว่าอัตราเงินเดือนที่แต่ละคนได้รับจากโรงแรมเสียอีก และไม่ใช่เรื่องแปลกที่จะพบพนักงานคนขับรถยนต์มาทำงาน โดยที่มิได้มีฐานะร่ำรวยมาก่อน

เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับเงินรางวัล คือใช้วิธีของใครของมัน หรือแบบนำไปรวมแล้วค่อยแบ่งกันนั้น ได้มีข้อถกเถียงมากกว่าแบบไหนจึงจะดี ซึ่งโดยแท้จริงจะมีทั้งข้อดีข้อเสียในแต่ละวิธี ดังนี้

๘.๑ แบบของใครของมัน

- ข้อดี - บ่อยครั้งที่แจกให้เพราะพอใจในบริการของพนักงานคนใดคนหนึ่ง โดยเฉพาะ และต้องการแสดงออกถึงความพอใจหรือความขอบคุณจึงต้องการให้เฉพาะคนนั้น บางครั้งยังแถมกำชับว่า “ให้เธอคนเดียวนะ ไม่ต้องแบ่งให้ใคร” เสียด้วย ถ้าเขารู้ว่ามีคนนำไปแบ่งให้คนอื่นอาจไม่ค่อยพอใจก็ได้
- ข้อเสีย - พนักงานอาจเลือกปฏิบัติต่อแขก คือ ถ้าคิดว่าแขกคนไหนให้รางวัลมากก็จะเอาใจใส่มากเป็นพิเศษ และละเลยต่อคนที่ไม่ให้รางวัล หรือถึงกับแย่งกันบริการแขกบางคนที่เคยให้รางวัลก่อนโต และในทางปฏิบัติก็เป็นเช่นนั้นจริง ๆ ในบางโรงแรม พนักงานแผนกสัมภาระจะรีบเข้าไปช่วยแขกยกกระเป๋า ถ้าเป็นกรณีแขกฝรั่งหรือญี่ปุ่น แต่ถ้าเป็นคนเอเชียอื่น ๆ อาจทำเป็นมองไม่เห็น
- พนักงานจะมีรายได้ไม่เท่ากันทั้งที่ทำงานตำแหน่งเดียวกัน ฝ่ายที่ได้รางวัลน้อย อาจรู้สึกน้อยใจหรืออิจฉาเพื่อน เป็นสาเหตุนำไปสู่การกินแหนงแคลงใจก็ได้ในกรณีที่พนักงานหญิงอาจเป็นไปได้ว่าคนที่สวยกว่าจะได้รางวัลมากและบ่อยครั้งกว่า ทั้งที่อาจจะมิวิธีหรือระดับการทำงานเหมือน ๆ กันก็ได้

๘.๒ แบบรวมกันแล้วแบ่ง

- ข้อดี - ทุกคนจะมีรายได้เท่า ๆ กัน และช่วยกันทำงานในลักษณะเป็นทีม โดยไม่เกิดความรู้สึกแบ่งแยกอันเนื่องมาจากรายได้ที่แตกต่างกัน
- พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้บริการอย่างดีที่สุดแก่แขกทุกคนไม่ว่าแขกจะให้รางวัลมากหรือน้อยหรือไม่ให้เลย คือจะลดความสนใจที่มีต่อจำนวนเงินรางวัลไปไม่น้อย

- ข้อเสีย
- อาจลดความกระตือรือร้นในการบริการแขกลง เพราะคิดว่าถึงทำงานให้ดีแค่ไหน ก็จะได้รับส่วนแบ่งเท่า ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ทำอย่างธรรมดาพอเอาตัวรอดไปวัน ๆ จะดีกว่า
 - อาจมีพนักงานบางคนก็เกียจและคอยเอาเปรียบเพื่อน คือไม่ทำงานเต็มที่หรือหลีกเลี่ยงงาน เพราะถือว่าถึงอย่างไรก็จะได้รับส่วนแบ่งของเงินรางวัลเท่ากับเพื่อนอยู่แล้ว
 - อาจเกิดความกินแหนงแคลงใจระหว่างพนักงานขึ้นได้ เพราะคนที่ขยันและตั้งใจทำงานจะรู้สึกที่เพื่อนก็เกียจเอาเปรียบตนและตนไม่ได้รับความยุติธรรม

แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่จะมีโอกาสได้รับรางวัลจากแขกมาบ้างน้อยบ้าง แต่ก็ยังมีพนักงานไม่น้อยที่ทำงานอยู่หลังฉาก โดยไม่มีโอกาสติดต่อบริการแขกโดยตรง และพลาดผลประโยชน์จากเงินรางวัลนี้ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานในครัว ฝ่ายบัญชี ฝ่ายบุคคล เป็นต้น ดังนั้นในบางโรงแรม ผู้จัดการที่ดูแลห้องอาหารจึงกำหนดหลักเกณฑ์ให้บางส่วนให้กับพนักงานล้างจานในครัว เพราะถือว่ามีส่วนสนับสนุนงานของแผนกของตนด้วย

๕. บรรยากาศของการทำงานโรงแรม

บุคคลที่เคยทำงานใน โรงแรมหรือสำนักงานทั่วไปมาก่อน หากมีโอกาสเข้ามาทำงานธุรกิจโรงแรมจะเกิดความรู้สึกที่แตกต่างและนึกชอบบรรยากาศใหม่ในโรงแรมด้วยสาเหตุหลายประการ คือ

๕.๑ โรงแรมมีสีสันสวยงาม ตั้งแต่การตกแต่งที่มีรสนิยม มีต้นไม้ ดอกไม้ อากาศเย็นสบายผู้คนแต่งตัวสวยงาม แม้แต่พนักงานซึ่งแต่งเครื่องแบบที่ไม่ซ้ำกันและได้รับการออกแบบอย่างสวยงาม จึงให้ความรู้สึกเจริญหูเจริญตาพาให้อารมณ์ดี

๕.๒ โรงแรมมีชีวิต โดยปกติโรงแรมที่มีกิจการดี จะมีผู้คนพลุกพล่านเกือบตลอดเวลา ทั้งคนที่มาพักและคนที่มาใช้บริการอื่น ๆ เช่น ห้องอาหาร เป็นต้น จึงให้ความรู้สึกของความมีชีวิตชีวา ไม่เงียบเหงา ในโรงแรมชั้นหนึ่งที่รับแขกต่างประเทศ จะมีคนหลายชาติหลายภาษาเดินกันขวักไขว่ เหมือนโลก ๆ หนึ่ง

๕.๓ โรงแรมให้ความรู้สึกอบอุ่น โดยที่โรงแรมมักจะมีบริเวณกว้างขวาง มีหลายแผนกมีคนทำงานจำนวนมากและแต่ละคนแต่ละแผนกต้องทำงานร่วมมือกันเป็นทีมและทำงานใกล้ชิด ความรู้สึกสนิทสนมจึงมีมาก เมื่อนานไปจะรู้สึกเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และเกิดความรู้สึกอบอุ่นเมื่อเข้ามาอยู่ใน โรงแรมเสมือนมีญาติอยู่ด้วยจำนวนมาก ความรู้สึกอบอุ่นนี้นำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อที่ทำงานด้วย

ตามที่ได้ศึกษาลักษณะพิเศษของงาน โรงแรมมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยหลายอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นสาเหตุที่ทำให้คนที่เข้ามาทำงาน โรงแรมมักจะผูกพันกับงานแขนงนี้ไปตลอด ไม่ค่อยจะคิดย้ายไปทำงานอื่น

บทที่ ๔

งานแม่บ้าน

๑. ความสำคัญของงานแม่บ้าน

หลายคนเข้าใจคำว่า “แม่บ้าน พ่อบ้าน” ผิด ๆ จะมีความว่า คือ “บุคคลที่คอยดูแลรักษาความเรียบร้อย” ที่จริงแล้ว “แม่บ้าน” เป็นหนึ่งในคณะผู้บริหารระดับสูง เป็นหน่วยงานที่เข้าทำงานในทุกเนื้อที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมงานของแผนกต่าง ๆ ได้ดี สามารถมองเห็นการทำงานของทุกหน่วยได้ รวมถึงสามารถเป็นผู้สังเกตว่าแขกมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อ โรงแรม ถือได้ว่า “แม่บ้านเป็นหูเป็นตาของผู้จัดการ” หากผู้จัดการรู้จักใช้แม่บ้านให้เป็นประโยชน์

สิ่งที่ผู้จัดมักผิดพลาด คือ การที่คิดว่าการบริหารของตนเป็นจุดสุดท้ายในงานโรงแรมโดยลืมคิดไปว่า “สินค้า” ที่โรงแรมขายคือ ถูบปี ทางเดิน ห้องพัก ห้องประชุม ภัตตาคาร ฯลฯ คุณภาพของสินค้าจะบ่งให้เห็นความสำเร็จของ “การค้า” ผู้ที่จะเป็นคนตัดสินคุณภาพดังกล่าวไม่ใช่ผู้จัดการแต่เป็นแขก เมื่อแขกก้าวเข้าโรงแรมเป็นครั้งแรก จุดที่สร้างความประทับใจก็คือ โต๊ะลงทะเบียน ไปจนถึงลิฟท์ ไม่ว่าจะมีความประทับใจเพียงใดแต่พอแขกก้าวเข้าห้องพัก และพบกับเครื่องประดับที่เก๋คร่ำคร่า อากาศเหม็นอับ ฯลฯ ความประทับใจดังกล่าวจะหายไปแล้วโรงแรมก็จะเสียลูกค้าไปทันที ดังนั้นห้องพักคือหัวใจของโรงแรมและผู้ดูแลจัดการห้องพัก คือ “แม่บ้าน”

๒. การวางแผนงานของแม่บ้าน

ก่อนจะทำงานแม่บ้านกับผู้ช่วย ต้องวางแผน กำหนดหน้าที่ กำหนดจำนวนบุคลากร กำหนดขอบข่ายอย่าให้ก้าวก่ายกัน

แม้จะได้วางแผนงานแล้ว เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ต้อนรับคนนานาประเภทไม่ตายตัวเหมือนหอพัก ดังนั้นแผนงานนี้จึงต้องยืดหยุ่นได้ ผู้จัดการไม่มีวันรู้ว่าพรุ่งนี้ต้องใช้คนดูแลโรงแรมเท่าไรจำนวนคนดูแลโรงแรมนี้จะเพิ่มตามอัตราของแขก ด้วยเหตุนี้จึงต้องใช้ การกำหนดล่วงหน้า อาศัยแผนสำรองห้องพัก จะทำให้บรรเทาปัญหาดังกล่าวลงได้

สำหรับแผนใน ๑ ปี อาศัยจำนวนการสำรองห้อง อัตราการเข้าพัก เหตุการณ์พิเศษ สภาวะภูมิอากาศของปีที่ผ่านมาเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจกำหนดล่วงหน้า เช่น อาจจะทำล่วงหน้าทุกวันระหว่างเที่ยงถึงบ่าย ๒ โมง กำหนดเสร็จก่อนเวลา ๑๖๐๐ น. ซึ่งเป็นเวลาที่พนักงานกลับบ้าน อย่างไรก็ตามแม่บ้านจะได้รับกำหนดการต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ อาทิตย์ ต้องตรวจสอบกำหนดการทุกวัน วันละ ๒ เวลา คือ เช้าและกลางคืน

สิ่งสำคัญในการวางแผนการทำงาน นอกจากจะคำนึงถึงจำนวนคนแล้วยังต้องรู้ว่า จะต้องใช้แรงงานมากเท่าไร ตัวอย่างเช่น โรงแรม ๕๐๐ ห้อง ปกติคนทำความสะอาดได้ ๑๔ ห้อง ห้องหนึ่งใช้เวลา ๓๐ นาที คนทำงานวัน ๘ ชั่วโมง ลองคิดว่าควรใช้กี่คน ยิ่งโรงแรมใหญ่มีห้องมาก ย่อมต้องใช้เวลามากขึ้น บางโรงแรมให้ทำเป็นทีมชายและหญิงปนกันชายจัดเตียงหญิงทำความสะอาด โรงแรมที่รอบคอบพยายามมีเบอร์โทรศัพท์ของทุกคน เพื่อในกรณีฉุกเฉินบังเอิญแขกเข้ามาพักมากในวันที่หยุดงานกันมาก

การระดมคนของโรงแรมมาช่วยก็ยังไม่เพียงพอ บางที่อาจโทรศัพท์ขึงโรงแรมอื่นทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น การทำงานนอกเวลาปกติจ่าย ๑ เท่าครึ่ง ของเวลางาน

บางแห่งที่แขกมาพักเป็นกลุ่มทัวร์ โรงแรมอาจต้องให้แขกพักทั้ง ๆ ที่ยังไม่ได้ทำห้อง เช่น เครื่องบินกลุ่มเก่าออกกลุ่มใหม่ก็เข้ามาแทนที่ทันที ไม่มีโอกาสทำความสะอาดเสร็จทัน ดังนั้น โปรแกรมของทัวร์เหล่านี้ พอมาถึงมักเอาของเข้าเก็บก่อนพาไปพักผ่อนที่อื่นแล้วจึงกลับมาพักที่โรงแรม

๓. งานของหัวหน้าแม่บ้าน

๓.๑ การบริหาร

- เรื่องพนักงาน การฝึกอบรมและงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน
- การประสานกับแผนกบริการส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่างและแผนก

ซักกรีด ฯลฯ

- งานเกี่ยวกับของหาย
- เครื่องแบบพนักงาน

๓.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในฝ่ายแม่บ้าน

- ผู้ช่วยแม่บ้านและแม่บ้านประจำชั้น
- พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
- เสมียนแผนกแม่บ้าน
- พนักงานห้องผ้า
- พนักงานทำความสะอาดทั่วไป

๓.๓ งานควบคุมด้านผ้า

- การตกแต่งเครื่องใช้ประเภทผ้าของโรงแรม
- การเก็บรักษา การเบิกจ่าย การควบคุม
- รายการเครื่องใช้ประเภทผ้าทั้งหมดของโรงแรม
- การรับ – ส่ง ผ้าที่ส่งซักกรีด
- การตรวจรับ การจัดหาเครื่องใช้ประเภทผ้าทั้งหมด

๓.๔- แบบฟอร์มและรายงานต่าง ๆ

- แบบฟอร์มต่าง ๆ และรายงานเฉพาะในแผนก

๓.๕ ห้องดอกไม้

- การเตรียมกระเช้าดอกไม้เพื่อการขาย การตกแต่งดอกไม้สำหรับห้องพักลูกค้าคนสำคัญ

๓.๖ ห้องจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสอื่น ๆ

๓.๗ คนสวน

- ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรมตลอดจนเรือนเพาะชำ ชำต้นไม้ดอก ไม้ใบ รับผิดชอบการผลิตเปลี่ยนต้นไม้ตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงแรม

๓.๘ แผนกซักกรีด - รับผิดชอบผลประโยชน์ของแผนกซักกรีดโดยรับใบสั่งจากลูกค้า และติดตามงานดังกล่าว

๓.๙ ห้องเก็บของ - รับผิดชอบในการหาสิ่งของเครื่องใช้ให้ลูกค้า โดยส่งมอบให้แม่บ้านประจำชั้นเป็นประจำทุกวัน

๓.๑๐ สระว่ายน้ำ

- มีผู้รักษาความปลอดภัย เพื่อเฝ้าดูแลเรื่องความปลอดภัยบริเวณสระน้ำ

๔. การปฏิบัติงานประจำวันของแม่บ้าน

๔.๑ งานที่ต้องทำเป็นกิจวัตรประจำ เช่น การรับฟังรายงานจากแม่บ้านประจำชั้น ถึงเหตุการณ์ในแต่ละชั้น การเดินตรวจงานทั่วไปของแม่บ้านอย่างน้อยควรเป็นวันละครั้ง และควรพยายามพบกับพนักงานในแผนกทุกคนเข้าเยี่ยมแขกที่มาพักหรือแขกประจำเพื่อไต่ถามถึงความสะดวกสบายของแขกหรือแขกต้องการให้จัดทำอะไรเป็นพิเศษ ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก ตรวจสอบจำนวนแขกที่เข้าพัก แขกพิเศษที่ต้องเตรียมการรับรองห้องที่ซ่อมแซมหรือต้องคัดแปลงใหม่ ฯลฯ

๔.๒ บันทึกรายงานต่าง ๆ จัดเวรการทำงานของพนักงานรวมทั้งวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เบิกของใช้ ทำบัญชีของใช้ ดำรงจำนวนผ้าในคลังลินิน รายงานของที่ชำรุด ผ้าชำรุด รายงานเรื่องการตัดเครื่องแบบพนักงาน รายงานของที่แขกลืมและอื่น ๆ ฯลฯ

๔.๓ รายการพิเศษที่ต้องทำด่วน เช่น มีการจัดเลี้ยงใหญ่หรือเลี้ยงพิเศษรับรองแขก ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการตกแต่งใช้ผ้าลินินมากที่จะต้องจัดเตรียมให้พร้อม ถ้าผ้าที่ต้องการใช้ไม่เพียงพอก็ต้องจัดการหาซื้อและจัดทำให้ทันใช้หรือผู้จัดการต้องการให้ทำงานพิเศษอื่น ๆ ฯลฯ

๔.๔ งานที่ต้องคิดจัดทำขึ้นใหม่ การคิดแปลงแก้ไขการทำงานบางอย่างซึ่งเห็นว่าไม่สะดวกไม่เหมาะสมทำให้เกิดการล่าช้า หรือขัดแย้งพิจารณาผลการทำงานของพนักงานและจัดงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งอาจจะต้องการโยกย้ายหน้าที่ถ้าจำเป็นพิจารณาความดีความชอบให้พนักงานที่ทำงานดีหรือให้รางวัลผู้ที่เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เท่ากับหัดให้เป็นคนคิดริเริ่มเช่นเดียวกับผู้ที่ทำความผิดก็ควรจะมีกฎลงโทษตามความผิดนั้น ๆ

๔.๕ การประชุมพนักงาน การสื่อสารหรือแถลงข่าวภายในแผนกให้พนักงานได้ทราบถึงเหตุการณ์และการเคลื่อนไหวภายในโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อให้การประสานงานกับฝ่ายอื่นดำเนินไปด้วยดีไม่มีอุปสรรค

๕. หน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้น

แม่บ้านประจำชั้น คือ ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าแม่บ้านให้รับผิดชอบและดูแลห้องพัก อาจจะ ๒ ชั้นต่อหนึ่งคน ควบคุมพนักงานทั้งหญิงและชายให้ปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับแขกที่พัก ดังนั้น แม่บ้านประจำชั้นจึงเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับแขกและพนักงานมาก จึงควรให้เป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจได้ของหัวหน้าแม่บ้าน

ตัวอย่างการปฏิบัติงานประจำวัน (เวรเช้า)

- ควรจะมาก่อนเวลาทำงานประมาณ ๕ – ๑๐ นาที รับรายงานของพนักงานเวรกลางคืนพร้อมทั้งตรวจรับกุญแจให้ถูกต้อง

- รายงานให้พนักงานเวรเช้าที่จะต้องทำพร้อมกับคำสั่งพิเศษบางอย่างให้พนักงานปฏิบัติ เช่น แยกบางห้องต้องการให้ทำห้องให้เสร็จในตอนเช้าหรือเตรียมรับแขกใหม่ที่เข้ามาพัก ฯลฯ แล้วมอบกุญแจประจำให้พนักงานเวรเช้า

- ตรวจสอบของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อเบิกมาใช้ให้เพียงพอ

- รายงานหัวหน้าแม่บ้านถึงห้องว่าง ห้องที่มีแขก ความเรียบร้อยภายในชั้น หรือมีเหตุการณ์สำคัญอื่น ๆ เกิดขึ้น

- เริ่มตรวจห้องพักที่พนักงานทำความสะอาด พร้อมทั้งเตรียมบันทึกรายการเข้าพักหรือของชำรุดซึ่งจำเป็นต้องส่งซ่อม รายการที่ต้องตรวจได้แก่

ตรวจด้านนอก	ตั้งแต่ประตูห้อง กุญแจประตูอยู่ในสภาพเรียบร้อย
ตรวจเพดาน	ไม่มีรอยสีกะเทาะ หรือหยากไย่
ฝาผนัง	ไม่มีหยากไย่ ฝุ่นละออง ควรทาสีใหม่หรือยัง
ม่าน	ไม่มีฝุ่น หยากไย่จับ สะอาด ไม่ขาด ขอแขวนม่านควรไม่หลุด กระจกกระจกส่องหรือกระจกประตูหน้าต่างใสสะอาดเป็นเงา
สวิตช์ไฟ	อยู่ในสภาพที่ดีไม่มีรอยเปื้อน
รูปภาพ	ถ้ามีรูปภาพแขวนในห้องดูให้ตรง ไม่มีฝุ่นทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
มู่ลี่	บางห้องมีมู่ลี่กันแดด ต้องชักขึ้นลงสะดวก ไม่มีฝุ่นจับ เชือกที่ชักขึ้นลงไม่ขาด
เครื่องปรับอากาศ	ทำงานหรือไม่ เสียงดังเกินไป มีกลิ่นไหม้ ฯลฯ
เตียงนอน	ผ้าคลุมเตียงเรียบร้อย ชายเสมอกัน ไม่มีรอยยับหรือเปื้อน
เก้าอี้ โต๊ะต่าง ๆ	ตั้งอยู่เรียบร้อยไม่เกะกะปราศจากฝุ่นละออง ถ้าเก้าอี้เป็นเก้าอี้แบบมีสปริง อย่าให้ลวดสปริง โผล่ออกมาจากผ้า ตะเข็บเก้าอี้ไม่มีเศษอาหารหรือผงซ่อนอยู่
โคมไฟฟ้า	ไฟฟ้าทุกดวงไม่มีฝุ่นและหลอดไม่ขาด โป๊ะสะอาด ตั้งตรง
โทรศัพท์	ทำความสะอาดทุกวัน และควรใช้ยามาเชื้อโรคอาทิตย์ละ ๑ ครั้ง สมุดโทรศัพท์วางไว้ให้เห็น ได้ชัด
โต๊ะเขียนหนังสือ	ลิ้นชักทุกอันชักได้สะดวก กระดาษที่ปรุองสะอาดไม่ฉีกขาด กระดาษเขียนจดหมาย ซองจดหมาย ใส่ให้ครบจัดให้เรียบร้อย

พื้นห้อง	ถ้าเป็นห้องที่ปูกระเบื้องยาง ต้องกวาดเช็ดถูให้สะอาดทุกวัน ตลอดจนได้เตียง บนโต๊ะ ใต้เก้าอี้ ใต้โต๊ะต่าง ๆ ไม่มีฝุ่น หรือผงตกอยู่สายไฟ ควรจะแอบลงใต้โต๊ะไม่ให้เกะกะ ถ้าเป็นห้องที่ปูพรมระหว่างขอบพรม และฝาผนังต้องไม่มีเศษผงหรือฝุ่นละออง
ห้องน้ำ	ตั้งแต่เพดานห้อง ฝาผนัง ตลอดจนพื้นสะอาด ไม่มีหยากไย่หรือรอยน้ำค้าง ราขึ้น อ่างล้างมือ โถส้วม อ่างอาบน้ำสะอาดเป็นเงาไม่มีคราบสนิม อดตามรูฝักบัว ม่านอ่างอาบน้ำไม่มีเศษสบู่แห้งกรัง ที่ใส่สบู่ไม่มีคราบสบู่และแห้ง พื้น ไม่มีรอยน้ำเปียก และรอยหยดสกปรกค้างอยู่ปราศจากกลิ่นเหม็น
ตู้เสื้อผ้า	ฝาผนัง ราวที่แขวน ไม้แขวนเสื้อ ให้แขวนเป็นระเบียบ และจำนวนพอควร กระจายตู้สะอาด ไฟในตู้ไม่เสีย
บริเวณห้องบันได และทางเดิน	ต้องทำความสะอาดทุกวัน พรมทางเดินไม่มีเศษผงหรือจุดต่าง สกปรก ที่เช็บบูหรีมีทรายอยู่พอควรแห้งไม่เปียก ตลอดทางเดินและบันได ไม่ควรมีของวางเกะกะ ทางบันไดหนีไฟต้องคอยตรวจไม่ให้เอาของวางตามขั้นบันได

๖. ความมุ่งหมายของงานทำความสะอาด

ในการทำความสะอาดสถานที่นั้น ควรมีความมุ่งหมาย – กำหนดไว้ให้ทราบดังนี้

๖.๑ มาตรฐานของความสะอาด เช่น ความสะอาดของห้องประชุม สัมมนา ตู้ โต๊ะ อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ ห้องส้วม กำหนดไว้อย่างไรจึงจะเข้าขั้นมาตรฐานของสถาบัน ตลอดจนกระทั่งการซ่อมแซมของชำรุด การบำรุงรักษา หรือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ชำรุด ไม่สะอาด ของมีค่าหนีห้ำหนามบริการ เป็นต้น

๖.๒ ความสะอาด สบาย ปลอดภัย ต้องบริการให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจมากที่สุด เช่น อุณหภูมิห้องพอเหมาะ ของใช้ประจำตัวมีครบถ้วน มีความปลอดภัยขณะใช้เครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้นว่า ก้าน โยกมือจับหรือพื้นห้องน้ำนองทำให้ลื่นอาจเกิดอุบัติเหตุได้ถ้าละเลย โดยเฉพาะผู้ให้บริการเป็นคนพิการ คนชรา หรือเด็ก ฯลฯ

๖.๓ ความสวยงาม เป็นระเบียบ การตกแต่งใช้วัสดุการก่อสร้าง การตกแต่งใช้ของอย่างดี คุณภาพดี เพื่อให้ผู้บริการ มีความพอใจ มีความภูมิใจว่าเป็นคนสำคัญ สบายใจเหมือนบ้านตนเอง จะทำให้ผู้มาใช้บริการเอาใจใส่ดูแลไม่ให้ของเสียหาย จะละอาย ที่จะทำสกปรก ไม่เป็นระเบียบ สวยงามอีกต่อไป

๖.๔ ความประหยัด พนักงานต้องระมัดระวังการใช้ เก็บรักษาเครื่องใช้ให้ถูกวิธี เพื่อให้ได้งานมากที่สุด เหน็ดเหนื่อยที่สุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ช่วยการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติ เช่น วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ขณะปฏิบัติงานตามข้อแนะนำที่ถูกต้อง

๖.๕ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยการจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงานบ่อย ๆ เพื่อจะได้นำวิธีการใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาดัดแปลงปรับปรุงการทำงานประจำวันของพนักงานทำความสะอาดดังกล่าว

ห้องประชุมและห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุมต้องทำความสะอาดทุกวัน จัดห้องประชุมตามรูปแบบที่ได้รับคำสั่งมา ปัจจุบันมีการประชุมเพิ่มมากขึ้น และมักจะมีการรับประทานอาหารด้วย การสัมมนาบางครั้งใช้เวลาเป็นอาทิตย์ ปกติห้องประชุมมักจะใช้ตอนหน้าร้อนกันเป็นจำนวนมาก ทำให้โรงแรมมีรายได้มากขึ้น รายได้ส่วนหนึ่งควรนำไปใช้ในการปรับปรุงห้อง อีกส่วนหนึ่งควรนำมาเพิ่มค่าจ้างให้กับพนักงานทำความสะอาดทั่วไป เพราะเมื่อเทียบกับอัตราเงินเดือนแล้วพวกนี้ได้รับต่ำกว่าคนอื่น

โต๊ะผู้อภิปราย โต๊ะผู้ฟัง ต้องมีผ้าคลุมปิดให้มิดชิดด้านหน้า ให้ดูสวยงาม เวลาคลุมที่มมโต๊ะควรหาอะไรมาครอบผ้าไว้ ป้องกันความสกปรกและความเสียหาย โดยเฉพาะโต๊ะที่ใช้เลี้ยงอาหารด้วย โต๊ะประธาน นอกจากตัวมมแล้วยังครอบตลอดขอบโต๊ะ นอกจากป้องกันความเสียหายแล้วยังช่วยให้เด่นขึ้นด้วย ถ้าจะแขวน MOBILE ควรให้สูงจากตัวโต๊ะ ๑๘ ฟุต

เก้าอี้ขนเอนมาจากห้องเก็บของที่เป็นส่วนหนึ่งของห้องประชุม จะช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้มาก เก้าอี้จะเป็นสิ่งที่เสียหายได้ง่ายที่สุด โดยเฉพาะเวลาที่ต้องรีบขน ไม่ทันระมัดระวัง หัวหน้าแม่บ้านจึงควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ พิจารณาว่าควรหาอะไรคลุมถึงจะดี ควรใช้วัสดุอย่างใดจึงจะดีที่สุดในการป้องกันอุบัติเหตุจากไฟ การทำเก้าอี้ติดกันไม่ควรเกิน ๓ ตัว จะได้ไม่กีดขวางทางหนีไฟ วางเก้าอี้ให้นักฟังห่างกันราว ๓๓ นิ้ว จะทำให้มรที่กว้างพอเดินได้ดี ทางเดินตรงระหว่างกลางกว้างประมาณ ๔๔ นิ้ว

ผ้าม่านควรใช้แบบทนไฟ เครื่องเสียง เครื่องฉาย (Projector) เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ไฟในห้องควรเป็นไฟชนิดที่ปรับหรี่ได้ เทป กระดานดำ ผนังของประธาน ห้องฉายภาพ เป็นสิ่งที่ใช้กันมากใจปัจจุบัน ที่เขียนบุรี เครื่องทำน้ำเย็น ดินสอ กระจก ควรจะเตรียมไว้ด้วย

ห้องจัดเลี้ยงเมื่อเลิกงานเลี้ยงแล้ว เป็นพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาดมากที่สุดในตอนกลางคืน สักจิตเก็บงานยามให้หมด พนักงานทำความสะอาดทั่วไปทำความสะอาด เริ่มจากกวาดเศษอาหาร โต๊ะและเก้าอี้ขนเก็บเข้าที่ ทำความสะอาดพรม ดูดฝุ่น ลงแชมพู

งานที่ทำเป็นระยะ ๆ คือ ทำความสะอาดเปลี่ยนหลอดไฟที่โคมระย้า ต้องพึ่งเครื่องมือมากเพื่อช่วยประหยัดแรงงาน โคมระย้าที่มีหลอดจำนวนมาก ๆ เราเปลี่ยนทีเดียวหมดเลย ไม่ควรทยอยเปลี่ยนทีละดวงสองดวง ปัจจุบันป้องกันความยุ่งยากผู้ผลิตโคมระย้ามักออกแบบให้ปลดลงมาเช็ดล้างได้ง่าย ๆ การทำความสะอาดทำในตอนกลางคืน ต้องเป็นคนที่มีความอดทนมาก จึงจะทำความสะอาดได้ กว่าจะเสร็จอาจต้องใช้เวลาถึง ๗ - ๘ ชั่วโมง เพื่อประหยัดเวลาโรงแรมบางแห่งใช้สปรีย์ที่ผสมแอมโมเนียพ่นแทนทำความสะอาด

ส่วนหลังของโรงแรม บริเวณ “หลังบ้าน” นี้ ถ้าโรงแรมใหญ่หลังบ้านก็ยิ่งใหญ่ตามไปด้วย จึงควรมีพนักงานรับผิดชอบทำความสะอาด โดยเฉพาะ มีผู้กล่าวกันว่าหลังบ้านจะเป็นเครื่องตัดสิน “หน้าบ้าน” ได้อย่างดี แต่ผู้บริหารระดับสูงมักมองข้ามหลังบ้าน ไป คิดว่าลูกจ้างที่ทำหน้าบ้านควรทำความสะอาดหลังบ้านด้วย ซึ่งในทางปฏิบัติไม่ได้เป็นเช่นนั้น

การกำจัดสิ่งปนื้อ ควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนใช้ไม่ว่าจะเป็นวิธีการแบบใด หากมีระบบใหม่เกิดขึ้นมา ควรนำไปปรึกษาหารือกับผู้บริหารหลายระดับก่อนนำมาใช้ สิ่งปนื้ออาจแยกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ของที่ไม่เป็นของเหลว
- ของที่มีส่วนประกอบของกระดาษ พลาสติก ผ้า ไม้ แก้ว
- ของเหลือจากการปรุงอาหาร มักเป็นของ “เปียก”
- เศษอาหารเหลือจากครัว, ห้องอาหาร
- ของที่มีส่วนประกอบของกระดาษ พลาสติก ผ้า ไม้ แก้วกับเศษอาหารเหลือจากครัว ห้องอาหาร

ร่วมกัน

- ของเหลวเหลือจากการปรุงอาหาร
- ฟุ่น ใบบน ไม้ สิ่งที่อยู่ในถังขยะ
- ของเหลือจากการก่อสร้าง
- ของเหลือจากการเผาไหม้ บางทีก็เป็นกระป๋องที่ถูกเผา
- ขี้เถ้า

การทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม เมื่อกล่าวถึงการทำความสะอาดห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับฝ่ายแม่บ้านแล้วย่อมหมายถึง

- ๑) ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วมได้โดยไม่รังเกียจงานนี้ให้มากที่สุด
- ๒) ทำอย่างไรพนักงานจึงจะใช้วัสดุเครื่องใช้ในการทำความสะอาดอย่างประหยัด

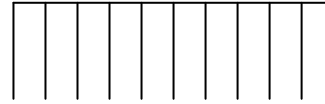
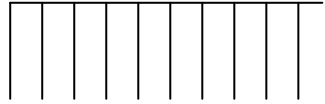
๗. การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

๗.๑ การทำงานของพนักงานทำความสะอาดทั่วไป

- ทำทุกพื้นที่ในโรงแรม ที่ต้องทำความสะอาด ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น
 - ก. งานเพดาน ทำความสะอาด เพดาน และเครื่องตกแต่ง แต่ละชนิดของ วัสดุสิ่งสร้างและการตกแต่ง
 - ข. งานฝ้าผนัง ทำความสะอาด และจัดความเรียบร้อย ตามชนิดของการตกแต่งบนฝ้าผนังรวมทั้ง

เครื่องอำนวยความสะดวก (Facilities) บนฝ้าผนัง

ค. งานพื้น



พื้นที่ยังไม่เคลือบ	พื้นที่เคลือบผิวแล้ว
<ul style="list-style-type: none"> - จะมีการเสียดสี กระทบขูดขีดเป็นรอย ทำให้พื้นสึกกร่อนเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - จะลดการเสียดสี กระทบพื้นจริง ไม่เสียหาย - ป้องกันเม็ดทราย ฝุ่น ที่ติดมากับรองเท้าบด เสียดสีถึงพื้นผิวโดยตรง

การทำความสะอาดพื้น แบบแห้ง (ประหยัด/สกปรกน้อย)

การทำความสะอาดพื้น แบบเปียก (เนื้อที่กว้าง/สกปรกมาก)

ขั้นตอนการทำความสะอาดพื้น

- ปิด กวาด เช็ด ถู พื้นให้สะอาดก่อน
- ล้าง/ลอก ด้วยน้ำยาล้าง/ลอกพื้น
- เช็ด ด้วยน้ำสะอาดเพื่อให้หมดน้ำยาล้าง/ลอก
- เคลือบ ด้วยน้ำยาเคลือบ ๑-๖ ครั้งแล้วแต่สภาพพื้น
- รักษาผิวเคลือบด้วยน้ำยารักษาพื้นทุกวัน
- รักษาพื้นด้วยเครื่องขัดพื้นเมื่อต้องการเป็นครั้งคราว

ง. การทำความสะอาดเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวก

- ทำความสะอาดทุกชนิดตามแต่ลักษณะการตกแต่งและการใช้งาน เช่น เครื่องใช้ประเภทเครื่องไม้ เครื่องผ้า เครื่องพลาสติก เครื่องหนังอูมูมิเนียม แก้ว กระจก ฯลฯ

จ. ขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ

เช่น การทำความสะอาดและวิธีเก็บรักษา

ผ้าทำความสะอาด

ฟองน้ำ

แผ่นขัดไบนลอน

แปรงต่าง ๆ

ไม้ถูพื้นต่าง ๆ

ภาชนะใส่ของเหลว

ถุงมือยาง

เครื่องขัด/เครื่องล้างไฟฟ้า

เครื่องทუნแรงต่าง ๆ ฯลฯ

๗.๒ งานห้องน้ำ การทำความสะอาดห้องน้ำและเครื่องอำนวยความสะดวกในห้องน้ำทั้งหมดถือปฏิบัติ
แนวเดียวกัน คือ ปฏิบัติตามลำดับงาน ข้อ ๑-๕ ข้างต้น

๗.๓ งานห้องอาหาร ห้องประชุมจัดเลี้ยง ฯลฯ การทำความสะอาดห้องเหล่านี้ต้องตกลงกันระหว่างฝ่าย
อาหารและเครื่องคัมเม้นบ้าน หรือต่างฝ่ายต่างมี Cleaner ของตนก็ได้จะกำหนดระยะเวลาก่อน เปิด-ปิดห้อง
ดังกล่าว ฯลฯ เช่น ทำความสะอาดพื้น เบาะเก้าอี้หรือจัดดอกไม้ประดับ ฯลฯ

๗.๔ งานทำความสะอาดครัวต่าง ๆ บางครั้งแผนกแม่บ้านอาจต้องตกลงกับแผนกครัวก็ได้หรือต่างแผนก
รับผิดชอบเอง แต่ส่วนมากจะทำรอบคึกมากกว่ารอบอื่น ๆ

๘. การทำความสะอาดห้องพัก

๘.๑ ข้อเตือนใจสำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

๘.๑.๑ พนักงานทำความสะอาดควรใช้เตลิฟท์เฉพาะพนักงานเท่านั้น

๘.๑.๒ ไม่เปิดห้องพักให้คนอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต

๘.๑.๓ ไม่ใช่โทรศัพท์ในห้องพักขณะเข้าไปทำความสะอาด จะบอกว่าห้องพักเสร็จเรียบร้อยแล้ว
โดยใช้โทรศัพท์ภายใน

๘.๑.๔ ไม่ใช่ห้องน้ำของห้องพัก พนักงานจะมีห้องน้ำเฉพาะของตนอยู่แล้ว

๘.๑.๕ ไม่ใช่ผ้าเช็ดตัวทำความสะอาดห้องหรือปิดฝุ่น

๘.๒ แนวทางการปฏิบัติงานและขั้นตอนวิธีทำความสะอาดห้องพัก

ก. การรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด

- ไม้ถูพื้น พองน้ำ แผ่นขัดไนลอน รักษาให้สะอาดคงทนเวลาใช้นานวันขึ้น โดยการล้างน้ำยา
ผงขัดให้สะอาดล้างน้ำ บีบ ผึ่งให้แห้งสนิทก่อนเก็บทุก
ครั้ง

- ถูมียอยาง กลับข้างในออกล้างทำความสะอาด เก็บโดยวิธีโรยแป้ง
เพื่อไม่ให้ติดเมื่อจะใช้ครั้งต่อไป

- ผ้าทำความสะอาด ซักให้สะอาด ตากให้แห้งสนิทก่อนเก็บทุกครั้ง

- เครื่องมือและเครื่องทุนแรง เช็ดทำความสะอาดมอเตอร์ สายไฟ จัดเข้าที่ตามคำแนะนำ
ของแต่ละชนิด หมั่นเทขยะจากถุงเก็บขยะเพราะ ถ้าเครื่อง
เต็มทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าอุดตัน หรือบกพร่อง
เครื่องจะทำงานไม่ได้ เครื่องใช้ต่าง ๆ ไม่ควรใช้งาน
เกินไปจะทำให้ชำรุดได้ง่าย ควรกำหนดชั่วโมงใช้งานของ
แต่ละเครื่องในแต่ละวันไว้ด้วย เพื่อให้มีเวลาการใช้งาน
ได้นานวัน

ข. ตัวอย่างตารางจัดแบ่งงานซึ่งต้องสัมพันธ์กับแรงงานที่มีอยู่

ตัวอย่างรายการทำความสะอาด

๑. รายการงานทำทุกวัน	๒. รายการงานทำวันเว้นวัน
<p>๑. เตรียมของและอุปกรณ์ใช้ประจำห้องพักให้ครบ</p> <p>๒. เปิดประตู หน้าต่าง ปิดไฟ รูดม่าน</p> <p>๓. สำรวจเครื่องตกแต่งภายในห้องทุกชิ้น</p> <p>๔. เก็บเตียง สิ่งของต่าง ๆ ของผู้มาพักเข้าที่</p> <p>๕. เช็ดฝุ่น กวาด เช่น เช็ดกระจก ฝา กรอบ รูป ผนัง ฝ้า สวิตช์ไฟ เครื่องตกแต่งห้อง ฯลฯ</p> <p>๖. ทำความสะอาดตะกร้าทิ้งผง ถังเช็ดที่เขียนหรือของใช้ต่าง ๆ</p> <p>๗. เก็บเครื่องใช้ประเภทผ้า ส่งซักรวมเสื้อผ้าของผู้มาพักที่ต้องการส่งซัก</p> <p>๘. ทำเตียง</p> <p>๙. สำรวจทำความสะอาดห้องน้ำ</p> <p>๑๐. กวาดเช็ด ถู ดูฝุ่น ห้องนอน ห้องน้ำ</p> <p>๑๑. ก่อนจะปิดประตูห้องพัก ตรวจสอบครั้งสุดท้ายและเช็ดประตูห้องพักด้านนอก</p>	<p>๑. เช็ดกระจก ประตู หน้าต่าง ฯลฯ</p> <p>๒. ทำความสะอาดฆ่าเชื้อ โรคที่โทรศัพท์ เครื่องติดต่อกภายใน</p> <p>๓. ทำความสะอาดรอบ ๆ สำนักงาน</p> <p>๔. ถูขัดฆ่าแมลง ฯลฯ</p>
	<p>๓. รายการงาน ๑ ครั้ง/สัปดาห์</p>
	<p>๑. กวาดหยากไย่เพดาน ฝ้าผนัง</p> <p>๒. ทำความสะอาดเครื่องนอน</p> <p>๓. ถังกระจก</p> <p>๔. ขัดเครื่องตกแต่งห้องประเภทไม้ รวมทั้งฝ้าผนัง บานเกล็ดประตูหน้าต่าง</p> <p>๕. ขัดพื้นห้องน้ำและเคลือบเงา ฯลฯ</p>
	<p>๔. รายการงาน ๑ ครั้ง/เดือน/๓-๖ เดือน</p>
<p>หมายเหตุ ๑. ตามหลักการต้องทำห้องพักที่แยกออก ก่อนเพื่อขายต่อไป</p> <p>๒. ถ้าจำเป็นอาจทำห้องพักที่แยกต้องการด่วนก็ได้</p> <p>ฯลฯ</p>	<p>๑. ทำความสะอาด โป๊ะไฟ โคมไฟ พัดลม เครื่องปรับอากาศ เครื่องใช้สำนักงาน</p> <p>๒. ถัง เคลือบ ชักเงา ฯลฯ ฝ้าผนัง พื้น ระเบียง กรอบประตูหน้าต่าง</p> <p>๓. เปลี่ยนซ่อมแซมทำความสะอาดเครื่องใช้ประเภทผ้า</p> <p>๔. สำรวจ ตรวจสอบสภาพเครื่องใช้ ฯลฯ</p> <p>๕. สำรวจ จำนวนของใช้ประจำชั้น</p> <p>๖. สำรวจรายการต้องซ่อมสิ่งชำรุด</p> <p>๗. เสนอความต้องการจำนวนวัสดุสิ้นเปลืองเครื่องใช้ประจำวงงบประมาณ ฯลฯ</p>

๘.๓ ขั้นตอนวิธีทำความสะอาดทั่วไป

- ก. เพดาน
- ตรวจสอบและรายงานเกี่ยวกับรอยร้าว รอยแตกของปูนฉาบเพดาน หรือฝ้าเพดานที่อาจทำให้รั่วได้
 - กวาดใยแมงมุม ตรวจสอบจุดหลอดไฟฟ้า ทำความสะอาดหลอดไฟด้วยผ้าหมาดและแห้ง
 - ถอดโป๊ะไฟฟ้าเพดานทำความสะอาด ล้างน้ำเช็ดให้แห้งสนิทใส่เข้าที่ ให้เรียบร้อยอย่าให้น้ำขังในโป๊ะไฟเพดาน

ข. ฝ้าผนัง

ตัวอย่างวิธีล้างฝ้าผนัง

ฝ้าผนังห้องของโรงแรมมีต่าง ๆ กัน เช่น ไม้ กระจก พลาสติก ทาสีและฉาบปูน ฝ้าผนังส่วนใหญ่มักเป็นฝ้าผนังทาสีที่สามารถล้างได้ การหมั่นตรวจสอบดูแลรอยคราบสกปรกบริเวณที่สกปรกมาก เช่น บริเวณหัวเตียง ฝ้าผนังข้างเตียง รอบสวิทช์ไฟฟ้า บริเวณประตู ระเบียบทางเดิน ควรหมั่นล้างจะทำให้ประหยัดในการทาสีใหม่

- เครื่องมือเครื่องใช้
- ถังพลาสติก ๒ ใบ (น้ำเปล่า / ใบ น้ำยา ๑ ใบ)
 - ฟองน้ำ และผ้าทำความสะอาดหลาย ๆ ผืน
 - ผ้าปูพื้นกันน้ำหยดเปื้อน
 - บันไดถ้าจำเป็น

ก่อนอื่นต้องเอาผ้าปูพื้นกันน้ำหยด ปูบนพื้นชนิดขอบผนังตรงบริเวณที่จะล้าง ปิดฝุ่นหรือใช้เครื่องดูดฝุ่นให้สะอาดเสียก่อน ใช้ฟองน้ำจุ่มน้ำยาหรือผงสบู่ละลายน้ำก็ได้หมด ๆ ถูพื้นฝ้าผนังด้านหน้าจากบนลงล่างถ้าสกปรกมากต้องถูบริเวณนั้นให้ออกหมดก่อน แล้วจึงใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดตามรอยที่ลงน้ำยาไว้ให้หมด ทั้งนี้ ต้องทำอย่างรวดเร็ว มิฉะนั้นถ้าปล่อยไว้จนแห้งจะทำให้เกิดรอยค้างเช็ดออกยากแล้วจึงทำบริเวณต่อ ๆ ไป จนหมดตามต้องการ ถ้าฝ้าผนังกว้างมากควรใช้ ๒ คน ช่วยกันทำโดยคนหนึ่งล้างด้วยน้ำยาอีกคนหนึ่งใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดคราบสกปรกให้หมด

- ค. พื้น
- ถ้าสกปรกมากควร ทำความสะอาดพื้นแบบเปียก คือขัดทำความสะอาดด้วยผงซักฟอกผสมผงขัดทุกวัน
 - ถ้าสกปรกเล็กน้อย ควร ทำความสะอาดแบบแห้ง คือ เช็ดทำความสะอาดล้างด้วยน้ำยาหรือผงซักฟอกผสมผงขัด ล้างเช็ดตามด้วยน้ำให้สะอาดแห้งสนิทและเคลือบพื้นด้วยน้ำยาเคลือบพื้น ๑ ครั้งต่อสัปดาห์

๑) วิธีล้าง ลอก และทำความสะอาดพื้น

พื้นโมเสค

- ใช้น้ำยาล้างพื้นขัดส่วนที่สกปรกเล็กน้อย ถ้าสกปรกมากใช้น้ำยาลอกพื้นผสมน้ำยากัดสนิมเล็กน้อยลงบริเวณสกปรกไว้ ๒-๓ นาที เช็ดน้ำยาออกให้แห้งด้วยมือหรือเครื่องขัดพื้นก็ได้
- ใช้ผ้าหรือไม้ถูพื้นจุ่มน้ำสะอาดเช็ดหลาย ๆ ครั้งจนกว่าจะหมดด้วยที่ล้างหรือลอกไว้
- เช็ดพื้นด้วยน้ำสะอาดให้แห้งสนิทก่อนจะเคลือบเงาต่อไป

พื้นกระเบื้องยาง

- กวาดฝุ่น ใช้ผ้าหรือไม้ถูพื้นหมาด ๆ เช็ดฝุ่นให้ทั่ว
- ถ้ามีรอยเปื้อน เช่น หมากฝรั่ง ฯลฯ ใช้ทินเนอร์เช็ดเร็ว ๆ เพราะระเหยเร็วแล้วเช็ดด้วยน้ำให้แห้งก่อนลอกพื้น หรือล้างพื้นตามวิธีการข้างต้น (ถ้าจำเป็นต้องใช้แผ่นขัดในลอนช่วยขัดต้องใช้ชนิดละเอียดขัด)
- ถ้าเป็นบริเวณกว้างมาก ๆ เช่น ห้องประชุม ระเบียงทางเดิน ใช้อย่างสำหรับปาดน้ำแทนไม้ถูพื้นให้แห้งสนิทก่อนเคลือบเงาต่อไป

พื้นหินขัด

- กวาดฝุ่นละอองแล้วจึงใช้แปรงเสี้ยนตาล หรือแปรงก้ามมะพร้าวขัดด้วยน้ำยาหรือผงซักฟอกผสมผงขัดให้สะอาด อาจจะใช้ น้ำยาลอกช่วยก็ได้แต่ไม่ใช้น้ำยากัดสนิม เพราะจะกัดพื้นกร่อนและหมดมัน ดำเนินการล้างเช่นเดียวกับข้างต้นก่อนจะเคลือบเงาต่อไป แต่ไม่ควรเคลือบบ่อยนักจะทำให้ลื่นเกินไป

๒) วิธีเคลือบเงา

- เมื่อพื้นที่ทำความสะอาดแห้งสนิทดีแล้ว
- ใช้ผ้าหรือไม้ถูพื้นสะอาดจริง ๆ ชุบหรือโรยน้ำยาเคลือบเงาหมาด ๆ ถูให้ทั่ว ถูบาง ๆ ทิ้งไว้ให้แห้งสนิทแต่ละครั้ง
- เคลือบ ๓-๖ ครั้งตามต้องการ

๓) วิธีรักษาพื้นประจำวัน

- ปิดกวาดฝุ่นด้วยไม้กวาดให้สะอาด
- ผสมน้ำยารักษาพื้นหรือน้ำยาล้างพื้นอย่างอ่อน ๑ ส่วนต่อน้ำสะอาด ๒๐-๓๐ ส่วน
- โรยหรือจุ่มผ้า หรือไม้ถูพื้นหมาด ๆ เช็ดถูให้ทั่วเหมือนถูพื้นธรรมดา โดยไม่ต้องขัดทุกวัน จะรักษาพื้นผิวที่เคลือบเงาไว้ได้นานวันกว่าถูด้วยน้ำธรรมดาบางครั้งใช้ขัดพื้นด้วยเครื่องขัดพื้นจะช่วยรักษาพื้นที่เคลือบเงาได้เช่นกัน

สรุปวิธีทำความสะอาดพื้น

- ปิด กวาด เช็ด ถู ให้สะอาดก่อน
- ลอกที่เคลือบเงาเก่าออก
- เช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำสะอาดให้แห้งสนิทก่อนเคลือบใหม่
- เคลือบเงาใหม่ แต่ครั้งที่เคลือบต้องทิ้งไว้ให้แห้งสนิท
- รักษาพื้นประจำวัน โดยวิธีขัดหรือถูพื้นประจำวันด้วยน้ำยารักษาพื้น
- ขัดเงาเป็นครั้งคราว เมื่อต้องการ

๘.๔ ข้อควรระวัง

- ก่อนจะใช้น้ำยาแต่ละชนิด ควรศึกษาป้ายสติก คำอธิบาย วิธีใช้ สัดส่วน การใช้อย่างละเอียด
- ศึกษาวิธีปฏิบัติให้ถูกต้องตามขั้นตอน ถ้ามีปัญหาให้ผู้จำหน่ายมาสาธิตพร้อมกับศึกษาวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามไปด้วย
- พิจารณาจากการสาธิตและทดลองใช้วัสดุแต่ละชนิดให้แน่นอนก่อนจะตัดสินใจเลือกใช้ชนิดใด
- ตรวจสอบตัดสินใจเลือกใช้ชนิดที่ทำงาน ประหยัดวัสดุสิ้นเปลือง เวลา และแรงงาน สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพคงทนสูง

พื้นพรม

พรมที่ปูตามโรงแรมทั่วไปมักเป็นพรมขนสัตว์ ซึ่งมีปัญหาในการรักษาความสะอาดเนื่องจากเศษผง เช่น ฝุ่นหรือทรายละเอียด หรือฝุ่นละอองที่ตกลงบนผิวหน้าของพรม เมื่อถูกเหยียบย่ำไปมาผงจะแทรกขนพรมลงไปอัดแน่นอยู่ภายใน ฉะนั้นจึงควรหมั่นกวาดเศษผงที่ตกบนผิวพรม หรือใช้เครื่องดูดฝุ่นอยู่เสมอ สิ่งสำคัญอีกอย่างก็คือ รอยเปื้อนต่าง ๆ บนพรม อาจเกิดจากอาหารหรือเครื่องดื่มต้องรีบทำความสะอาดก่อนที่จะติดแน่น ควรเลือกน้ำยาให้ถูกต้องกับชนิดของที่เปื้อนด้วย เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายได้

น้ำยาที่ควรมีไว้ คือ

- ๑) แชมพูธรรมชาติสำหรับผสมน้ำใช้ล้างพรมสิ่งสกปรกธรรมดาที่ไม่ใช่ไขมัน
- ๒) น้ำมันล้างรอยเปื้อนพวกไขมัน หรือจะใช้ใช้น้ำยาซักแห้งก็ได้ ใช้เช็ดจำพวกรอยเปื้อนหรือจุดดำ ๆ บนพรม

วิธีทำความสะอาดพรม

- ดูดฝุ่นหรือกวาดพรมทุกวัน
- ตรวจสอบว่ามีรอยเปื้อน ถ้าเป็นน้ำมันใช้น้ำมันซักแห้งเช็ดออกเสียก่อน
- ถ้าไม่แน่ใจว่าเป็นรอยเปื้อนน้ำมันก็ควรใช้น้ำมันแห้งเช็ดออก เพราะถ้าใช้น้ำยาแชมพู

- ผสมน้ำซ้กจะทำให้ไขมันแข็งตัวจับบนขนพรมแน่นยากที่จะล้างออกได้ เมื่อขจัดรอยเปื้อนเสร็จแล้ว จึงใช้น้ำยาเชมพูผสมน้ำซ้กพรม การซ้กพรมด้วยเครื่องซ้กจะสะดวกกว่ารวดเร็วกว่าและแปรงที่ปัดพรมจะทำให้สม่ำเสมอ เมื่อซ้กทั่วแล้ว ขณะพรมยังชื้นอยู่ให้ใช้แปรงไม้หรือแปรงพลาสติกอ่อน ๆ ปัดขนพรมไปทางเดียวกันให้ขนพรมตั้งขึ้น ต้องไม่เหยียบย่ำขนพรมที่แปรงแล้วจนกว่าจะเสร็จ ทิ้งไว้ให้แห้งจึงใช้เครื่องดูดฝุ่นผิวพรมอีกครั้งจะเหมือนพรมใหม่

๕. ศิลปะการตกแต่งและการบำรุงรักษา

แม่บ้านมีส่วนรับผิดชอบในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยในโรงแรม ฉะนั้นจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการตกแต่ง การปรับปรุงแก้ไข การหาเฟอร์นิเจอร์ใหม่ ๆ มาแทนของเก่าและการบำรุงรักษา ซึ่งจะได้กล่าวถึงดังนี้

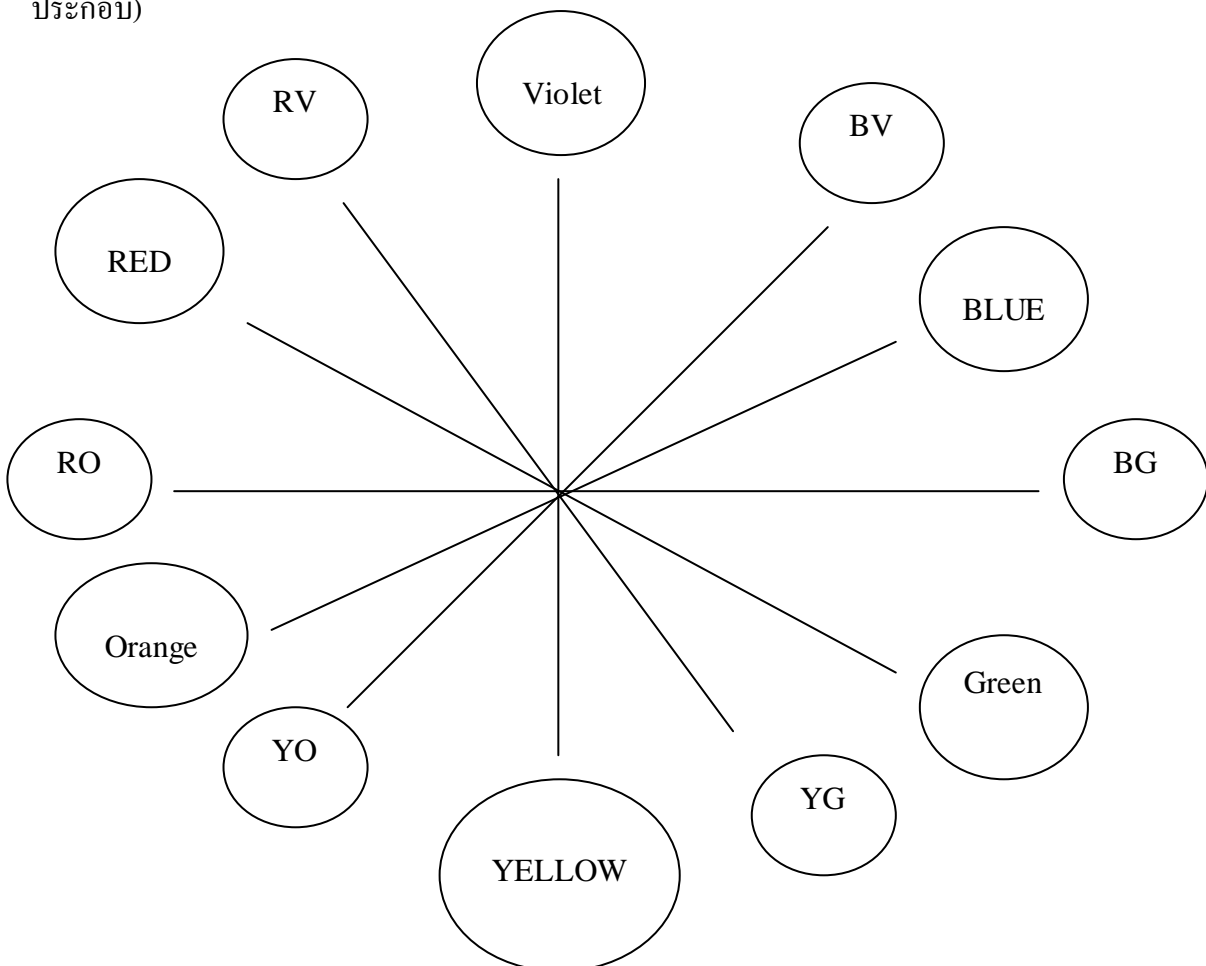
๕.๑ สี สีแบ่งเป็นมิติที่สำคัญ ๆ ๓ ประการที่ต่างกัน คือ

๑) Hue หมายถึง แม่สี ๓ สี (แดง น้ำเงิน เหลือง) และสีขั้นที่สอง คือนำแม่สีมาผสมกัน ได้แก่ สีม่วง และเขียว ถือว่าแม่สีทั้งสองระดับนี้เป็นแม่สีที่จะเอามาผสมเป็นสีต่าง ๆ ได้อีกมาก

๒) Value คือ ปริมาณความอ่อนแก่ของสี

๓) Chroma คือ ความเข้มของสี

สีตรงกันข้ามมีความหมายเฉพาะในตัวเอง หมายความว่าสีเหล่านี้อยู่ตรงกันข้ามในวงแผนกสี ดังนั้น สีน้ำเงินจึงเป็นสีตรงกันข้ามกับสีส้ม สีเขียวตรงข้ามกับสีแดง และสีเหลืองตรงข้ามกับสีม่วง (ดูรูปประกอบ)



วงกลมใหญ่ หมายถึง แม่สี

วงกลมกลาง หมายถึง สีขั้นที่สอง (คือการนำแม่สีมาผสมกัน)

วงกลมเล็ก หมายถึง สีขั้นที่สาม (คือการนำแม่สีมาผสมกับสีขั้นสอง

สีดำและสีขาวไม่จัดอยู่ในวงแผนที่ แต่ถือว่าเป็นสีกลางเพราะถ้าเพิ่มสีดำลงไปก็จะทำให้สีเข้มขึ้นในทางกลับกัน ถ้าเพิ่มสีขาวก็จะทำให้สีอ่อนลง

สีแบ่งเป็นสองประเภทคือ

ก. สีเย็น ได้แก่ สีม่วง น้ำเงิน และเขียว อันแสดงถึงความเยือกและความสบายใจ

ข. สีร้อน ได้แก่ สีแดง เหลืองและส้ม อันแสดงถึงการกระตุ้นและ สนับสนุนให้เกิด

กิจกรรม

ดังนั้น ห้องที่ได้รับแสงแดดน้อยควรใช้สีอ่อน ส่วนห้องที่ได้รับแสงแดดมาก ควรใช้สีเย็นเพราะสีอ่อน ๆ จะทำให้ห้องแลดูใหม่ขึ้น และสีเข้มจะทำให้ห้องเล็กลง ผนังที่มีสีเข้มควรอยู่ตรงข้ามกับหน้าต่างที่แสงเข้าได้ ตรงกันข้ามถ้าแสงเข้าน้อยควรใช้สีอ่อน

สีเข้มจะทำให้มองเห็นว่าเพดานต่ำ สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงคือ อย่าวาดรูปหรือลวดลายบนเพดานเว้นแต่ในห้องโถงกลาง และลวดลายต้องไม่มากเกินไป

ถ้าต้องทาสีฝาผนัง ๒ ด้าน และติดรูปภาพอีก ๒ ด้าน ควรทาสีเดียวกันและอยู่ด้านที่ติดกันส่วนอีกสองด้านที่เหลืออยู่จึงใช้ติดรูป

๕.๒ สีและรูปภาพบนฝาผนัง

ห้องขนาดเล็ก ควรใช้รูปภาพเล็ก กระนั้นก็ดี ห้องใหญ่ไม่ควรใช้รูปภาพใหญ่มากนักใช้ขนาดที่พอเหมาะและให้กลมกลืนกับด้านที่ไม่มีรูปภาพด้วย ปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะใช้รูปภาพมาประดับร่วมกันในการตกแต่งห้อง ฝาผนัง และพรมเท่า ๆ กับการใช้สี

การปรับปรุงห้องรับแขกตามวิธีการกล่าวมานี้ต้องเปลี่ยนแปลงครั้งแล้วครั้งเล่าตามความนิยมวิธีการเช่นนี้ไม่ใช่วิธีประหยัด การใช้ศิลปะแบบคลาสสิกนับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนและยังสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการอีกด้วย

๕.๓ การออกแบบและตกแต่งห้องพัก

การออกแบบห้องพักโดยใช้ศิลปะร่วมสมัย เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพประกอบกับบรรยากาศที่ดียังผลให้แขกที่เคยมาพักกลายเป็นแขกประจำของโรงแรม นับว่ามีประโยชน์ต่อแขก ทั้งทางด้านความสะดวกสบายและความสวยงามของสถานที่

โรงแรมหรือที่พักเก่า ๆ ถึงแม้ว่าเฟอร์นิเจอร์จะยังคงใช้งาน ได้ก็ตาม แต่ถ้าจำเป็นก็ควรจะเปลี่ยนใหม่และออกแบบให้เข้ากับความนิยม ทั้งนี้เพื่อธุรกิจที่รุ่งเรืองของโรงแรมในอนาคตนั่นเองเฟอร์นิเจอร์ชิ้นใดที่ชำรุด ควรจะเปลี่ยนก่อนที่จะมองเห็นรอยได้อย่างชัดเจน

๘.๔ เบาะเก้าอี้นวม

ประการแรก ก่อนจะตกลงใจทำความสะอาดเบาะนวม ควรจะมีการทดสอบก่อน ตรวจสอบดูว่าเป็นเนื้อผ้าชนิดใด หากเป็นผ้าแบบติดกาว ไม่ควรซักแห้ง ถ้าเป็นจำพวกใหม่ ระยะเวลาทำความสะอาด เส้นด้วย อาจหลุดลุ่ยหรือขาดได้ง่าย ต้องใช้ความชื้นให้น้อยที่สุด ผ้าบางอย่างเมื่อเปียกน้ำสีจะตก

ประการที่สอง ตรวจสอบการตกสี โดยใช้เศษผ้าชุบน้ำยาทำความสะอาดตรงบริเวณเนื้อผ้าที่มีสีเข้ม ๆ บริเวณที่คนไม่ค่อยสังเกตเห็น อย่างทดลองตรงที่คนจะเห็นได้ง่าย เพราะบางทีหลังจากทดลองแล้วสีจะจางและเนื้อผ้าอาจจะเสียหายได้ ถ้าสีไม่ติดเศษผ้าออกมาทันที ควรทดสอบอีกครั้ง โดยใช้ยาทำความสะอาดที่เป็นกรดเจือจาง ถ้าสีตกต้องซักแห้งอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็ผ้าชนิดใด เมื่อใช้ไปนาน ๆ และซักรีดบ่อย ๆ สีจะซีดลง ๆ

ประการที่สาม ตรวจสอบการหดของผ้า ลองซักและตากแดด

เทคนิคการทำความสะอาดผ้ามีหลายวิธีด้วยกัน

๑) ซักแห้ง

๒) ซักด้วย Dry Foam ใช้ฟองน้ำชุบและเช็ดบนเนื้อผ้าที่บอบบางอย่างเบา ๆ

๓) ใช้ผงซักฟอกธรรมดา

ก่อนจะใช้วิธีใดก็ตาม ต้องปิดฝุ่นเบาะนวมก่อน สำหรับผ้าที่เป็นขนหรือผ้าสักหลาดใช้แปรงซักผ้าที่เป็นไนลอนปิด ผ้าบางอย่างอาจใช้แปรงขัดถูและใช้น้ำยาแบบสเปรย์ทำความสะอาดแทนการใช้น้ำยาแบบฟองซักกับเครื่องซักผ้า

การทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ เหมือนกับการทำความสะอาดฝ้าผนัง ควรทำความสะอาดจากข้างบนลงข้างล่าง เพื่อป้องกันรอยเปื้อนและหยดน้ำ

บริเวณที่มีคราบสกปรกติดแน่น เช่น พนักพิงศีรษะ หรือที่เท้าแขน ควรใช้น้ำยาชนิดระเหยง่ายจัดคราบที่มีนั้นติดก่อนที่จะนำไปทำความสะอาด บริเวณอื่นอาจใช้น้ำยาเคมีแทน ถ้าคราบสกปรกออกยาก ผู้ซักไม่ควรพยายามขัดหรือถูต่อไป

หลังจากทำความสะอาดแล้วถ้าใช้แปรงขัดอีกครั้ง จะช่วยยืดอายุผ้าสักหลาดได้ ควรตากให้แห้งในบริเวณที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกและเป็นที่ร่ม หรือใช้พัดลมเป่าจะดีกว่า ผ้าบางอย่างต้องแปรงปิดไปด้วยระหว่างที่ตากอยู่

๑๐. การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก

การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก เป็นหน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้นจะต้องตรวจห้องพักที่ทำความสะอาดแล้วตามรายละเอียดต่อไปนี้

๑๐.๑ ประตูชั้นนอก ก่อนอื่นให้ตรวจสอบกุญแจ แล้วลองเคาะประตูเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีใครอยู่ในห้อง สอดกุญแจเข้าไป สังเกตด้วยว่ากุญแจหมุนได้คล่องหรือไม่ สลักกุญแจทำงานได้ดีหรือไม่บานพับประตูดังหรือฝืด ถ้าเป็นเช่นนั้นให้ใส่น้ำมันหล่อลื่น แล้วจดรายการทั้งหมดส่งให้วิศวกรซ่อม

๑๐.๒ เพดาน สังเกตคุณภาพของเพดาน ครอบตกแต่งราวของปูนฉาบเพดาน รอยที่จะทำให้เกิดรูรั่วได้ ดูว่าเพดานมีเข้า มีใบเมฆมตามมุมหรือเปล่า ต้องทำความสะอาดหรือไม่ ไฟเพดานสว่างหรือไม่

๑๐.๓ ตรวจคุณภาพของฝ้าผนัง ต้องทาสีใหม่หรือต้องล้างหรือทำเป็นบางจุด คิ้วทั้งข้างบนและข้างล่าง สะอาดหรือไม่ เช็ดรอยนิ้วมือที่เครื่องควบคุมเครื่องปรับอากาศและขอบประตู

๑๐.๔ เครื่องตกแต่งห้อง ตรวจสอบไปพร้อม ๆ กับตรวจฝ้าผนัง

เตียงนอน จัดอย่างดี ผ้าคลุมเตียงไม่มีรอยยับย่นหรือมีรอยด่างเปื้อน แต่ละเตียงเลื่อนได้คล่องตัว สังเกตให้ผ้าคลุมเตียงมีสีตรงกับผ้าม่าน

เก้าอี้และโซฟา ดูสปริงว่าแน่นหนาปลอดภัยดี ที่เท้าแขนไม่เสียหาย เบาะไม่มีฝุ่นเป็นก้อน ๆ หรือมีเศษกระดาษ จั้ววางไว้ที่ที่ได้รับการออกแบบมาอย่างเหมาะสม

ตู้เสื้อผ้า ตั้งอยู่อย่างมั่นคง ข้างบนตู้ต้องสะอาด ไม่มีฝุ่น รายงานให้รู้ถ้ามีมือจับเสียหายลื่นชักควรใส่กระดาษรองอันใหม่ทุกครั้ง จัดเตรียมถุงใส่เสื้อผ้าส่งซัก แล้ไม่แขวนเสื้อสำรองไว้ให้มากพอหากในตู้เปิดไฟแบบอัตโนมัติหลอดไฟใช้การได้หรือไม่

ดวงไฟ หันรอยตะเข็บไปไว้ข้างหลัง ให้อยู่แนวเดียวกับสายไฟ

โต๊ะหัวเตียง ใช้วางโทรศัพท์ ซึ่งทำความสะอาดทุกวันและฆ่าเชื้อโรคอาทิตย์ละครั้ง

สมุดโทรศัพท์ วางให้ด้านสมุดออกมาให้เห็นชัด

โต๊ะเขียนหนังสือ มักเป็นเครื่องหมายบอกคุณภาพที่ดีของโรงแรม ให้แน่ใจว่าวางอย่างมั่นคงลื่นชักทุกอันอยู่ในสภาพดี เรียบร้อยสะอาด ลื่นชักควรใช้กระดาษขาวปูรองพื้นและมีเครื่องเขียนสำรองไว้

๑๐.๕ พื้นห้อง ดูฝุ่นให้หมด โดยเฉพาะใต้เตียงและข้างหลังเครื่องตกแต่งห้องชิ้นใหญ่ ๆ สังเกตมีรูรั่วน้ำไหลซึมจากเครื่องทำความร้อนหรือไม่ รายงานให้รู้ว่าต้องซ่อมแซมพรม ถ้ามี สายไฟที่พื้นอยู่ในสภาพที่ดี คิ้วที่ขอบพรมไม่มีฝุ่น ธรณีประตูจัดอย่างดี

๑๐.๖ การสำรวจห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด สภาพของเพดาน ฝ้าผนัง และพื้นห้อง รายงานให้รู้ถึงสิ่งที่ต้องทาสีชำระล้าง หรือซ่อมแซมรอยราวของปูน ท่อน้ำและอ่างล้างหน้าสะอาดฝ้าผนังหลังอ่างอาบน้ำและช่องวางรอบ ๆ เครื่องทำความร้อนต้องสะอาดเสมอ ผิวของอ่างอาบน้ำต้องสะอาด แยกที่ใช้อ่างอาบน้ำ สังเกตเห็นสิ่งเหล่านี้ได้ง่าย ราวแขวนเสื้อผ้าอย่าให้มีฝุ่นและขัดให้มัน ผู้หญิงส่วนมากจะใช้ราวแขวนเสื้อผ้านี้ ฝักบัวก็ต้องขัด ตู้ใส่ของเล็ก ๆ น้อย ๆ ล้างข้างในให้สะอาด และขจัดคราบบนหิ้งให้หมดไป ขัดชั้นวางของที่เป็นกระจกให้แวววาว จานรองสบู่ขัดให้หมดคราบสบู่ สำรวจเครื่องสุขภัณฑ์ให้ครบ

๑๐.๗ การตรวจห้องรับรองและห้องประชุม การตรวจห้องรับรองในแต่ละชั้นเป็นงานที่สำคัญประจำวันของแม่บ้านที่เดียว ห้องรับรองต้องเรียบร้อย สะอาด และไม่มีเศษกระดาษตลอดเวลา เก็บก้นบุหรีให้เรียบร้อย

ห้องประชุมก็ต้องตรวจทุกวัน ตามกฎแล้วต้องดูฝุ่นพรมอาทิตย์ละ ๒ ครั้ง กวาดพรมทุกวันที่ไม่ได้ดูฝุ่น ทำความสะอาดผนังเป็นจุด ๆ เมื่อจำเป็น ตรวจไฟสัญญาณทางออกและไฟเวทีและให้ช่างไฟฟ้าเปลี่ยนหลอดไฟที่เสีย

๑๐.๘ รายงานสิ่งที่จะต้องซ่อมแซม

ทำบัญชีรายการสิ่งที่จะต้องซ่อมแซมให้ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างไม้ และวิศวกร พร้อมกับรายงานให้แม่บ้านทราบด้วย เขียนข้อมูลให้กระจ่างแจ้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น หมายเลขห้องหรืออะไรที่ผิดปกติ

เมื่อส่งใบสั่งซ่อมแซมไปแล้ว ตรวจสอบให้แน่ใจอีกครั้งเมื่อใบสั่งนั้นกลับคืนมา ถ้าจำเป็นก็ให้รายงานครั้งที่ ๒ ได้ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าห้องอยู่ในสภาพที่ดี

๑๐.๙ รายงานความประพฤติของแขกที่มาพัก

หน้าที่สำคัญของแม่บ้าน คือ การสังเกตการณ์ หากพบเห็นความผิดปกติของแขกให้รายงานให้หัวหน้าแม่บ้านทราบ ความผิดปกติที่ควรรายงานคือมีคนมาใช้ห้องโดยไม่ได้ลงทะเบียนห้องสำหรับใช้คนเดียว กลับมีแขกอยู่ ๒ คน ชื่อที่ลงทะเบียนเป็นชายแต่แขกกลับเป็นหญิง ห้องสำหรับแขกผู้หญิงอยู่คนเดียวกลับมีผู้ชายอยู่ด้วย

เมื่อทรัพย์สินของโรงแรมเกิดเสียหาย รายงานให้หัวหน้าแม่บ้านทราบทันที เพื่อจะได้จัดการเรียกค่าเสียหายได้อย่างถูกต้อง สิ่งที่ควรสังเกตคือ กระจกร้าวหรือแตก คราบเปื้อนบนพรม รอยไหม้ตามเครื่องหนังต่าง ๆ แก้วหัก โคมไฟเสียหาย ผ้าเช็ดตัวสูญหาย ฯลฯ เครื่องตกแต่งห้องมีราคาแพง และความเสียหายที่เกิดขึ้นมักจะมากกว่าค่าเช่าห้องเสมอ รายงานที่เขียนอย่างละเอียดครบถ้วนจึงสำคัญมากที่สุด

หากพบคนมาค่อม ๆ มอง ๆ ชวนสงสัย คนขี้เมา คนแต่งกายไม่สุภาพตามชั้นต่าง ๆ เมื่อแน่ใจแล้วให้รายงานแผนกรักษาความปลอดภัย

บทที่ ๕

การแก้ปัญหาเกี่ยวกับแขก

ในงานซึ่งมีลักษณะเป็นงานบริการอย่างกิจการโรงแรมนั้น ปัญหาความไม่พอใจของแขก เป็นที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นแม้ในโรงแรมที่ดีที่สุดของโลกก็ตาม แต่ก็สามารถทำให้มีน้อยได้ถ้ามีความตั้งใจและใช้ความพยายามเต็มที่โดยทั่วไปความไม่พอใจ คำบ่น หรือคำต่อว่าของแขกจะมีทุกวัน วันละหลายครั้งและเกิดได้ในหลายจุดที่แขกไปเกี่ยวข้องกับตั้งแต่ห้องพักถึงห้องอาหาร แต่ก็นับว่ายังดีที่จะมีคำชม สลับรายการอยู่เสมอ ซึ่งเป็นเครื่องปลอบประโลมใจที่พิเศษยิ่งสำหรับคนทำงาน มิฉะนั้น คนทำงาน โรงแรมก็คงเป็นโรคประสาทและอาจจะละทิ้งงานประเภทนี้ไปกันหมดแล้ว

ข้อสำคัญ คำชมต้องมีมากและบ่อยกว่าคำติ ยิ่งคำชมมีจำนวนเหนือคำตำหนิมากขึ้นเท่าใด ก็จะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จของโรงแรมมากขึ้นเท่านั้น และโรงแรมไหนมีคำติมากกว่าคำชมแล้ว ท่านให้เตรียมปิดกิจการได้

ความไม่พอใจของแขกเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขทันทีและด้วยวิธีถูกต้อง เพื่อพยายามลดความไม่พอใจนั้นให้เหลือน้อยที่สุด หรือถ้าสามารถเปลี่ยนเป็นความพอใจหรือคำชมได้ก็จะเป็นการวิเศษที่สุด ทั้งนี้เพราะความไม่พอใจของแขกมีผลกระทบต่อภาพพจน์และธุรกิจของโรงแรมโดยตรง แม้ว่าความไม่พอใจนั้นอาจจะมาจากบุคคลเพียงคนเดียว แต่ขบวนการ “ปากต่อปาก” เป็นเรื่องที่จะมองข้ามไม่ได้และคำพูดของแขกที่เคยมาใช้บริการจะมีน้ำหนักต่อความเชื่อถือของผู้ฟังมากกว่าคำโฆษณาของโรงแรมอย่างแน่นอน

ด้วยความสำคัญของงานดูแลแก้ไขความไม่พอใจของแขก โรงแรมชั้นหนึ่งส่วนใหญ่ในเมืองไทย ทุกวันนี้จึงมีเจ้าหน้าที่ทำงานด้านนี้โดยเฉพาะประจำอยู่ที่บริเวณล็อบบี้ ได้แก่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลของพิเศษ อย่างไรก็ตามชื่อของตำแหน่งดังกล่าวแม้จะฟังดูดีและแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง แต่ในหลายกรณีจะขาดความขลังและไม่อาจสนองความต้องการทางจิตวิทยาของแขกบางส่วนที่มุ่งจะ “ขอพบผู้จัดการ” เพื่อให้ผู้มีอำนาจแท้จริงมาจัดการแก้ไขปัญหาของตน ดังนั้น บางโรงแรมจึงเพิ่มตำแหน่ง “ผู้ช่วยผู้จัดการ” โຕะทำงานอยู่บริเวณล็อบบี้นั่นเอง เมื่อใดที่แขกมีปัญหาและต้องการพบผู้จัดการ พนักงานก็จะนำมาพบ “ผู้จัดการ ” คนนี้แทนที่จะเป็นผู้จัดการใหญ่ของโรงแรม

ในการจัดการกับปัญหาความไม่พอใจของแขก ควรจะยึดถือแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.อย่าปิดความรับผิดชอบให้พ้นตัว
- ๒.ฟังให้ดีด้วยความตั้งใจและอยู่ในอาการสงบ
- ๓.ใช้กิริยาและวาจาที่สุภาพ
- ๔.อย่าออกความเห็นจนกว่าแขกจะพูดจบ
- ๕.กล่าวคำขอภัยสั้น ๆ แต่ชัดเจน และขอบคุณแขกที่นำปัญหามาบอก
- ๖.กล่าวทบทวนปัญหาความไม่พอใจของแขกเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง
- ๗.จดบันทึกเรื่องที่แขกบอก (ถ้าเป็นผู้จัดการกับปัญหานั้น)
- ๘.คิดว่าเจ้าหน้าที่คนใดควรเป็นผู้จัดการกับปัญหานั้น

๕. อธิบายแก่ทราบว่าจะดำเนินการอะไรบ้างและจะเสร็จเมื่อใด

๑๐. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พอใจของแขก

การแก้ปัญหาความไม่พอใจของแขกบ่อยครั้งที่สามารถกระทำได้โดยเพียงใช้คำพูดที่เหมาะสม ซึ่งต้องประกอบด้วยปฏิภาณไหวพริบและความรู้ในจิตวิทยา บางครั้งแขกอาจบ่น และหวังจะได้ยินคำขออภัยเท่านั้นก็พอใจแล้ว บางครั้งเกิดจากความไม่เข้าใจของแขกเอง แต่แน่นอนกรณีที่เป็นปัญหายุ่งยากก็มีอยู่ไม่น้อยเหมือนกัน

ต่อไปนี่ บางครั้งก็เกิดจากความไม่เข้าใจของแขกในสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อมด้วยวิธีพูดหรือโต้ตอบ ซึ่งสามารถจะนำไปประยุกต์ใช้งานจริงได้

สถานการณ์ที่ ๑ : แขกบ่นว่าห้องพักรมมีเสียงดังหนวกหู

แขก (หญิง) “สวัสดีค่ะ ดิฉัน สุดา พักอยู่ห้อง ๑๒๐”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “สวัสดีครับ มีอะไรให้ผมรับใช้ไหมครับผม?”

แขก (หญิง) “คือความจริงไม่อยากจะทำให้ยุ่งยากหรอก แต่ไม่พอใจห้องที่พักรมอยู่ที่นี่เมื่อคืนนี้ฉันนอนไม่หลับทั้งคืน”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ขออภัยครับ ต้องขออภัยเป็นอย่างยิ่งเลยครับ”

แขก (หญิง) “จริง ๆ นะ มีเสียงดังมากมาจากถนน และกีดกันทั้งคืนด้วย”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมขออภัยว่ามีห้องอื่นที่เงียบกว่านี้ไหม...อ้อ มีครับ ห้อง ๒๐๐ ว่าครับผม ห้องนี้อยู่สูงกว่าห้องเดิมและอยู่ด้านหลังของโรงแรมด้วย ถ้าท่านเก็บของเสร็จเมื่อไร พนักงานจะไปยกของและพาท่านไปที่ห้องใหม่นี้ครับผม”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ขอความกรุณานำบัตรประจำห้องมาที่แผนกต้อนรับ ผมจะเปลี่ยนหมายเลขห้องในบัตรให้ครับผม”

แขก (หญิง) “ขอบคุณค่ะ แล้วดิฉันจะนำบัตรมาให้ค่ะ

สถานการณ์ที่ ๒ : แขกจำเป็นต้องพักเกินกำหนดที่จองไว้

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “แผนกต้อนรับ สวัสดีค่ะ”

แขก (ชาย) “สวัสดีครับ ผมชื่อ ดุสิต จากห้อง ๖๐๕ บริษัทของผมติดต่อมาเมื่อเช้านี้สั่งให้ผมอยู่ที่กรุฯ ต่อไปอีก ๒ วัน เลขออยากทราบว่าผมจะพักที่นี่ต่อไปจนถึงวันที่ ๑๕ ได้ไหม?”

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “กรุณาถือสายคอยสักครู่ นะคะ ดิฉันขอเช็ครายการจองห้องก่อนค่ะ ... ได้ค่ะ อยู่ต่อได้ แต่อาจจะต้องขอให้เปลี่ยนไปพักห้องอื่นในคืนสุดท้าย ไม่ทราบว่าท่านจะยอมรับได้ไหมคะ?”

แขก (ชาย) “ได้ครับ ไม่มีปัญหา มีอีกเรื่องหนึ่งคือ ในห้องของผมไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับการต่อสายนอก ผมกำลังจะต่อหมายเลขที่เชียงใหม่”

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ต้องขอโทษด้วยค่ะที่ไม่มีคำแนะนำวิธีใช้โทรศัพท์ที่อยู่ในห้อง ดิฉันจะขอให้ฝ่ายแม่บ้านตรวจแก้ไขค่ะ ถ้าท่านจะต่อสายนอกต้องหมุนหมายเลข ๕ ก่อน ส่วนรหัสทางไกลของเชียงใหม่ คือ ๐๕๓ ค่ะ”

แขก (ชาย) “ดีละ ขอบคุณมากที่ช่วย”

สถานการณ์ที่ ๓ : แยกจองห้อง ๒ ห้องที่อยู่ติดกันแต่ได้ห้องคนละชั้น

แขก (ชาย) “ผมชื่อ สง่าครับ ผมจองห้องสำหรับคืนนี้”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “สวัสดีครับ กรุณารอสักครู่ นะครับ ขอผมดูก่อน... คุณได้ห้องคู่ ๒ ห้องเป็นเวลา ๒ คืน หมายเลขห้องพัก ๔๐๘ กับ ๕๑๔ ครับผม”

แขก (ชาย) “อย่างนั้นที่อยู่กันคนละชั้นสิ?”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ใช่ครับ อยู่คนละชั้นกัน เพราะช่วงนี้มีแขกเข้าพักมาก ห้องเต็มเกือบหมดเลยครับ”

แขก (ชาย) “ห้อง ๒ ห้องที่จองไว้ควรจะอยู่ติดกัน ผมจองมาเป็นห้องคู่ที่อยู่ติดกัน ๒ ห้องเรากำลังเดินทาง มีบิดามารดาของภรรยาผมมาด้วย และทั้งสองท่านก็อายุเกิน ๘๐ แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพักอยู่ใกล้ ๆ กับท่าน”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ต้องขอโทษด้วยครับ กรุณานั่งรอสักครู่ ผมจะดูว่าจะแก้ไขอย่างไรได้บ้างเชื่อว่าคงไม่นานครับผม”

แขก (ชาย) “หวังว่าคงไม่นานนะ”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมขอตัวสักครู่ นะครับ”

สถานการณ์ที่ ๔ : มีผู้ต้องการโทรศัพท์ถึงแขกพักห้องแต่ติดต่อไม่ได้

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “แผนกต้อนรับค่ะ มีอะไรให้ช่วยค่ะ?”

บุคคลภายนอก (ชาย) “ครับ ผมชื่อ สมบัติ ผมพยายามจะติดต่อกับ คุณอนงค์ คิดว่าเขาพักอยู่ที่ห้อง ๘๐๑”

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ดิฉันจะลองต่อไปที่ห้องนอนให้ค่ะ ...เสียใจค่ะ ที่ห้องไม่มีคนรับสายท่านจะส่งข้อความไว้ไหมคะ”

บุคคลภายนอก (ชาย) “ครับ ผมชื่อ สมบัติ อยู่ยืน จากบริษัท นาวิ โอลดติ้ง ขอให้คุณอนงค์ไปพบผมพรุ่งนี้ ค่าที่ลือบบีบาร์ของโรงแรมยอดเยี่ยม ประตูนํ้า ระหว่างเวลาทุ่มครึ่งถึงสองทุ่ม ถ้าเขาไปตาม (นัด) ได้ ก็ไม่จำเป็นต้องติดต่อผมแต่ถ้าไปไม่ได้ ขอให้โทรฯ ถึงผมที่โรงแรมยอดเยี่ยมเย็นนี้ก่อน ๑ ทุ่ม เขารู้หมายเลขโทรศัพท์ของผมดี ไม่ทราบจะข้อความได้ไหม?”

พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ค่ะ ดิฉันจะแจ้งข้อความนี้ให้คุณอนงค์ ทราบค่ะ”

หมายเหตุ วิธีที่ถูกต้องและปลอดภัยที่สุดในการรับฝากข้อความคือการอ่านทานข้อความให้แขกฟัง เพื่อให้ยืนยันความถูกต้อง

สถานการณ์ที่ ๕ : แยกไม่สบาย ต้องการหมอ

- แขก (หญิง) “ฮัลโหล แชนกต้อนรับใช้ไหมคะ? ดิฉัน นงนุช ห้อง ๓๐๔ นะคะ เรามีปัญหาด่วน อยากทราบว่าที่โรงแรมนี้มีหมอไหมคะ?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ขอโทษ ไม่มีครับ แต่ถ้ามีเรื่องฉุกเฉินทางโรงแรมจะตามหมอมาให้ได้ครับ ท่านไม่สบายหรือครับ?”
- แขก (หญิง) “ไม่ใช่ดิฉันหรือค่ะ เป็นสามีของดิฉัน เขารู้สึกเจ็บที่บริเวณหน้าอกมาก”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมจะตามหมอให้เดี๋ยวนี้เลยครับ ช่วยบอกอาการอย่างอื่นด้วย ได้ไหมครับ”
- แขก (หญิง) “ได้ค่ะ เขาหายใจอ่อน แต่ตัวไม่ร้อนคุณคล้าย ๆ กับว่าเป็นโรคหัวใจ”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “เอาล่ะครับ ผมจะติดต่อกับหมอเดี๋ยวนี้และอาการให้หมอฟังด้วย แล้วผมจะโทร ๆ กลับมาส่งข่าวครับผม”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ฮัลโหล คุณนงนุช ใช้ไหมครับ หมอบอกว่าจะมาถึง โรงแรมภายใน ๒๐ นาทีนี้และสั่งว่าควรคลายเสื้อผ้าที่คนป่วยใส่อยู่ ไม่ให้รัดตัวและควรห่มผ้าให้ร่างกายได้รับความอบอุ่นด้วยครับ”
- แขก (หญิง) “ได้ค่ะ ดิฉันจะทำตามที่หมอสั่ง ถ้าหมอมาถึง คุณรีบส่งหมอขึ้นมาเลยได้ไหมคะ?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “แน่นอนครับ ผมจะรีบเชิญคุณหมอมขึ้นมาเลยครับ”
- แขก (หญิง) “แล้วเรื่องค่ารักษาละคะ? ดิฉันต้องจ่ายคุณหมอเป็นเงินสดหรือเปล่าคะ เวลาที่คุณหมอมามา?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ตอนนี้อย่าเพิ่งกังวลเรื่องนั้นเลยครับ คุณหมอเป็นแพทย์เอกชน ก็จะต้องมีค่ารักษา แต่เรื่องพวกนี้เคลียร์ภายหลังก็ได้”
- แขก (หญิง) “ดิฉัน นงนุช จากห้อง ๓๐๔ อีกครั้งนะคะ ขอขอบคุณที่ช่วยตามหมอมาให้อย่างรวดเร็ว หมอให้ยาสามีดิฉันทาน และตอนนี้รู้สึกว่าเขาดีขึ้นมากหมอยังเขียนใบสั่งยาไว้และบอกว่าให้กินยาวันละ ๓ เวลา ปัญหาคือดิฉันไม่สามารถจะทิ้งให้สามีอยู่คนเดียวได้”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “เราจะดูแลเรื่องซื้อยาตามใบสั่งเองครับ คุณไม่ต้องกังวลใจครับ ผมจะส่งพนักงานขึ้นมาที่ห้องเพื่อรับใบสั่งยาและไปซื้อที่ร้านขายยาให้เลยครับ”
- แขก (หญิง) “เป็นความกรุณาอย่างยิ่งเลยนะคะ ขอขอบคุณนะคะ”

สถานการณ์ที่ ๖ : แยกต้องการเบิกเงินแต่ธนาคารปิดทำการ

- แขก (ชาย) “สวัสดีครับ ผมอยากทราบว่าในวันนี้ธนาคารเปิดตอนไหน?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ขอโทษครับ วันนี้ธนาคารปิดทั้งวันครับ เพราะเป็นวันหยุดราชการ”
- แขก (ชาย) “อ้อ ผมลืมไป ตอนนี้ผมขาดเงินสดนิดหน่อย แม้มีเช็คเดินทางกับบัตรเครดิตอยู่ คุณช่วยได้ไหม?”

- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ไม่มีปัญหาครับ ท่านสามารถใช้เช็คเดินทางขึ้นเป็นเงินสดได้ที่โรงแรม โดยติดต่อกับแคชเชียร์ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตรเครดิตได้ตามร้านค้า ห้องอาหารและไนท์คลับอีกด้วย”
- แขก (ชาย) “เออ ดี ผมจะเอาเช็คไปขึ้นเงินสดเดี๋ยวนี้เลย อ้อ มีอีกเรื่องหนึ่ง ภรรยาของผมตอนนี้นอนอยู่เพราะปวดศีรษะ คงจะเป็นเพราะตากแดดนี้แหละ คุณช่วยบอกให้แผนกรูมเซอร์วิส ส่งนมร้อนกับยาแอสไพริน สัก ๒-๓ เม็ด ขึ้นมาให้หน่อยได้ไหมครับ ?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ได้ครับผม ผมจะขอให้เขาส่งขึ้นมาให้ ห้องพักของท่านหมายเลข ...”
- แขก (ชาย) “๕๑๖ ครับ ขอบคุณมาก”

สถานการณ์ที่ ๗ : แขกเข้ามาพักแต่โรงแรมไม่มีข้อมูลการจองห้อง

- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้คะ ?”
- แขก (ชาย) “ครับ ผมจองห้องคู่ไว้ ๑ ห้องสำหรับคืนนี้ในชื่อ ไพโรจน์ อยู่ยัง”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “สักครู่นะคะ”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ขอโทษนะคะ บังเอิญไม่มีหลักฐานการจองห้องอยู่เลย ไม่ทราบว่าท่านจองมาเมื่อไรคะ ?”
- แขก (ชาย) “จองมาเมื่อประมาณ ๒ อาทิตย์ที่แล้ว”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “จากไหนคะ ?”
- แขก (ชาย) “เชียงใหม่”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ใครเป็นคนจองมาคะ ?”
- แขก (ชาย) “เลขานุการของผมเป็นคนจองมา”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ไม่ทราบว่า มีจดหมายหรือเทเลแกรมยืนยันการจองไหมคะ ?”
- แขก (ชาย) “ไม่มีครับ”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ต้องขอโทษมากด ๆ เลยค่ะ คงเกิดการผิดพลาดขึ้น และบังเอิญคืนนี้ โรงแรมของเราเต็มหมดเลย ไม่ทราบว่า จะให้ดิฉันหาห้องที่โรงแรมอื่นให้ไหมคะ ?”
- แขก (ชาย) “ครับ ช่วยหน่อย”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “กรุณาคอยที่ล็อบบี้ระหว่างที่ดิฉันติดต่อให้ นะคะ”
- แขก (ชาย) “ขอบคุณครับ”

สถานการณ์ที่ ๘ : แขกไม่พอใจที่พนักงานปิดแอร์ในห้อง

- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้คะ ?”

- แขก (ชาย) “ครับ ผมโมโหมาก ก่อนจะออกจากห้อง ผมได้ใส่แผ่นป้ายกุญแจไว้ในช่องใกล้ประตูแต่ทุกครั้งเมื่อกลับมา จะหาแผ่นป้ายกุญแจไม่เจอ พนักงานทำความสะอาด จะดึงเอาแผ่นป้ายออกเวลา来做ห้องทุกครั้งเหมือนกันผมไม่เข้าใจว่าโรงแรมของคุณมีระบบโยง ๆ อย่างนี้ได้ยังไง มันไม่สะดวกกับแขก คุณรู้ไหม ? ผมต้องลงมาขอแผ่นป้ายกุญแจใหม่ จากพนักงานต้อนรับผมเอาตัวกุญแจไปและทิ้งแผ่นป้ายไว้ในช่องเพื่อให้ห้องมันเย็นอากาศร้อนขนาดนี้ผมอยากให้ห้องมันเย็นเวลาที่ผมกลับมา เข้ามา บ้าชะมัดที่ต้องลงมาขอแผ่นป้ายทุกครั้งไป”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ดิฉันรู้สึกเสียใจที่ได้ทราบว่าเรื่องนั้นเป็นปัญหากับท่าน แต่โปรดเข้าใจว่านั่น ไม่ใช่ความผิดของพนักงานทำความสะอาด คือโรงแรมมีนโยบายประหยัดพลังงาน พนักงานผู้นั้นเพียงแต่ทำตามหน้าที่เท่านั้น ดิฉันเข้าใจดีว่าท่านอยากให้ห้องเย็นเวลากลับเข้ามา ถ้าท่านไม่อยากจะมารับแผ่นป้ายกุญแจเอง ขอให้ใช้วิธีโทรศัพท์มา แล้วเราจะให้คนส่งแผ่นป้ายกุญแจไปที่ห้องของท่านทันทีเลยคะ”

สถานการณ์ที่ ๕ : แขกพา “ผู้หญิง” เข้ามาพักด้วย

- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ขอโทษครับ ผมขออนุญาตเรียนให้ท่านทราบสักนิดครับ คือ ผมเข้าใจว่าท่านพักแบบห้องเดี่ยวใช่ไหมครับ ?”
- แขก (ชาย) “ใช่ มีปัญหาอะไรหรือ ?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “คืออย่างนี้ครับ ผมขออนุญาตเรียนให้ทราบว่า ถ้าท่านต้องการพาคนอื่นมาพักด้วย โรงแรมจะต้องคิดค่าห้องเพิ่มอีก ๕๐๐.-บาท ครับ”
- แขก (ชาย) “ทำไม ? ผมไม่เข้าใจ”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “นี่เป็นนโยบายของโรงแรมครับ คือ ราคาห้องพักคิดตามจำนวนคนที่พัก ถ้าห้องไหนมี ๒ คน เราก็จะคิดในอัตราห้องคู่ครับ”
- แขก (ชาย) “แต่เขาไม่ได้ค้างคืนกับผม ผมเพียงแค่เชิญเขามาดื่มอะไรกัน และดูโทรทัศน์ที่ห้องผมเท่านั้น”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ต้องขอโทษครับผม นโยบายของโรงแรมไม่อนุญาตให้แขกที่มาพักพาบุคคลอื่นเข้าไปในห้อง ถ้าท่านอยากจะเลี้ยงเครื่องดื่มคุณผู้หญิง ผมขอแนะนำให้ใช้บริการที่ขายเครื่องดื่มหรือคอฟฟี่ช้อปก็ได้ครับ”
- แขก (ชาย) “เป็นเรื่องไม่เข้าใจจริงๆ ผมยังไม่เคยได้ยิน เรื่องแบบนี้มาก่อนเลย เอาละถ้าผมจะให้เขาพักค้างคืนกับผม จะต้องจ่ายเท่าไร ?”
- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “๕๐๐.-บาท ครับผม”
- แขก (ชาย) “ใส่ไว้ในบัญชีของผมก็แล้วกัน”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ได้ครับ โปรดเซ็นตรงนี่ครับ”
(แขกเซ็นต์ชื่อในบิล)

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมต้องขอบัตรประจำตัวประชาชนของคุณผู้หญิงด้วยครับผม บัตรนี้จะเก็บไว้ที่
แคชเชียร์เพื่อความปลอดภัยของท่าน เขาจะมารับกลับคืนไปได้ ก่อนที่จะออกจาก
โรงแรมครับ”

ในกรณีที่ “คุณผู้หญิง” ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน

แขก (ชาย) “ดูเหมือนเขาจะไม่ได้เอาบัตรประชาชนติดตัวมาด้วย”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ต้องขอโทษอย่างมากเลย ถ้าเป็นอย่างนั้น ทางโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะ
ให้เขาพักค้างคืนที่โรงแรมไม่ได้หรอกครับ”

แขก (ชาย) “แล้วจะให้ผมทำอย่างไรล่ะ”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมจะขอให้ผู้จัดการเวรมาคุยกับท่านเกี่ยวกับเรื่องนี้ครับ”

สถานการณ์ ๑๐ : ปัญหาเกี่ยวกับของในตู้เย็นภายในห้องพัก

แคชเชียร์ส่วนหน้า (หญิง) “ขอโทษค่ะ ท่านรับประทานช็อกโกแลตในตู้เย็นหรือเปล่า?”

แขก (ชาย) “ท่านครับ ผมหยิบช็อกโกแลตไป ๒ แท่ง แต่ก็นำของใหม่ไปใส่แทนแล้วนี่ครับ

แคชเชียร์ส่วนหน้า (หญิง) “ค่ะ ดิฉันทราบ แต่ที่ท่านซื้อมาเป็นคนละยี่ห้อกันค่ะ”

แขก (ชาย) “จริงหรือ? ต้องขอโทษด้วย ผมไม่รู้ว่ามันคนละยี่ห้อ”

แคชเชียร์ส่วนหน้า (หญิง) “ต้องขอโทษที่เราคงจะต้องคิดเงินค่าช็อกโกแลตด้วยนะคะ”

แขก (ชาย) “ตกลง ได้เลย ราคาเท่าไรครับ?”

แคชเชียร์ส่วนหน้า (หญิง) “๑๓๐.-บาทค่ะ”

สถานการณ์ ๑๑ : ปัญหาเกี่ยวกับบิล

แขก (ชาย) “ขอบิลหน่อย”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “ได้ครับผม”

แขก (ชาย) “นี่ค่าอะไรกัน?”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “เป็นค่าเหล้าไวน์ครับ”

แขก (ชาย) “หรือแล้วจำนวนนี่ล่ะ?”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “รายการนั้นเป็นค่าซุปร้าหุ้มครับ”

แขก (ชาย) “ผมคิดว่ารายการนี้ผิด ผมไม่ได้กินซุปร้าหุ้มเลย”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “สักครู่นะคะครับ ผมจะตรวจสอบให้ครับผม”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “ขอโทษด้วยครับผม ถูกของท่าน ผมต้องขอโทษที่เกิดการผิดพลาด ผมได้เปลี่ยน
รายการในบิลแล้ว ช่วยกรุณาตรวจสอบอีกครั้งครับ”

แขก (ชาย) “ได้”

(หลังจากตรวจรายการใน บิลแล้ว)

แขก (ชาย) “ถูกต้องทุกอย่าง ผมจ่ายด้วยบัตรเครดิตได้ไหมครับ?”

พนักงานเสิร์ฟ (ชาย) “ได้ครับผม”

สถานการณ์ ๑๒ : ปัญหาเกี่ยวกับอาหาร

แขก (ชาย) “พนักงานเสิร์ฟ ผมไม่อยากจะต่อว่า แต่ในซุปรที่สั่งมามีข้อผิดพลาด”

พนักงานเสิร์ฟ (หญิง) “ต้องขอโทษด้วยค่ะ มีปัญหาอะไรเกี่ยวกับซุปรของท่านหรือค่ะ?”

แขก (ชาย) “มีหนอนอยู่ในซุปรตัวหนึ่ง นี่ไง ตัวใหญ่ทีเดียว”

พนักงานเสิร์ฟ (หญิง) “ต้องขอโทษด้วยค่ะ ท่านจะเปลี่ยนซามาใหม่หรือจะสั่งอย่างอื่นแทนดีค่ะ?”

แขก (ชาย) “เอาอย่างอื่นดีกว่า ขอสลัดเนื้ออบก็แล้วกัน”

พนักงานเสิร์ฟ (หญิง) “ได้ค่ะ และทางโรงแรมขอประทานโทษกับความผิดพลาดครั้งนี้ด้วยค่ะ”

สถานการณ์ ๑๓ : แขกได้รับของไม่ตรงกับที่สั่ง

รุมเซอร์วิส (ชาย) “แผนกรุมเซอร์วิสสวัสดิ์ครับ มีอะไรให้รับใช้ครับ?”

แขก (ชาย) “ครับ ผมโทรฯ จากห้อง ๔๒๔ ผมมีปัญหเกี่ยวกับอาหารที่สั่งไป”

รุมเซอร์วิส (ชาย) “มีอะไรผิดหรือครับ?”

แขก (ชาย) “ผมสั่งเบียร์ตราสิงห์ ขนาดใหญ่ ๒ขวด แต่พนักงานนำเบียร์ขวดเล็กมาให้และเป็นยี่ห้ออื่น ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ผมสั่งและข้าวผัดที่นำมาให้ก็ผิดข้าวที่หุงไม่สุกดีด้วย”

รุมเซอร์วิส (ชาย) “ต้องขอโทษด้วยครับ ท่านต้องการเบียร์ตราสิงห์ขนาดใหญ ๒ ขวด ใช่ไหมครับ?”

แขก (ชาย) “ถูกต้อง”

รุมเซอร์วิส (ชาย) “ผมจะให้นำเบียร์ ๒ ขวด กับข้าวผัดมาเปลี่ยนให้ท่านใหม่ทันทีเลยครับไม่ทราบ ว่าท่านต้องการอย่างอื่นอีกหรือเปล่าครับ?”

แขก (ชาย) “อ้อ ขอน้ำปลาพริกด้วย ภรรยาผมคงชอบ”

รุมเซอร์วิส (ชาย) “ได้ครับผม”

สถานการณ์ ๑๔ : แขกตำหนิความไม่เรียบร้อยของห้องพัก

แขก (หญิง) “ฮัลโหล แผนกต้อนรับใช้ไหมค่ะ?”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ใช่ครับ”

แขก (หญิง) “ดิฉัน ยุกา จากห้อง ๔๒๑ พุด ดิฉันเพิ่งเช็คอินได้ประมาณ ๕ นาทีมานี้เอง”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ไม่ทราบว่ามีอะไรให้ผมรับใช้ครับ”

แขก (หญิง) “คุณช่วยได้เน่ถ้าจัดการทำห้องน้ำในห้องของดิฉันให้มันดี มันอยู่ในสภาพที่แย ที่สุดเวลาดิฉันลองเปิดฝักบัว ไม่มีน้ำไหลออกมาสักหยด”

พนักงานต้อนรับ (ชาย) “และไม่ใช่แค่นั้น ยังมีสบู่ ผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระด้วย”

- พนักงานต้อนรับ (ชาย) “ผมต้องขอโทษด้วยครับ ตอนนี้พนักงานของเราไม่ค่อยพอแต่แผนกแม่บ้านน่าจะ
ได้ตรวจห้องของคุณก่อน อย่างไรก็ตาม เราจะรีบจัดการให้เรียบร้อยเลย คงจะเกิด
ความเข้าใจผิดกันขึ้นครับผม”
- แขก (หญิง) “อาละ ที่สำคัญที่สุดก็ต้องรีบจัดการให้เสร็จโดยด่วนนะค่ะ”
- สถานการณ์ ๑๕ : แยกจองไว้ แต่ห้องเต็มเพราะมาช้า**
- แขก (ชาย) “สวัสดีครับ ผมชื่อ อนันต์ จองห้องไว้ในชื่อผม ห้องเดี่ยวพัก ๓ คืน”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ดิฉันขอโทษคุณอนันต์มาก ๆ เลยค่ะ เราขายห้องให้แขกอื่นไปแล้วและตอนนี้ไม่
มีห้องว่างอยู่เลยค่ะ”
- แขก (ชาย) “หมายความว่าอย่างไร ? คุณขายห้องไปแล้วหรือ ? ผมจองมาตั้งแต่หลายอาทิตย์
ก่อน”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ดิฉันทราบค่ะ แต่ท่านควรจะมาเช็किनก่อน ๖ โมงเย็น ตอนนี้เป็นเวลาเกือบ ๔
ทุ่มแล้ว เราจะไม่เก็บห้องไว้หลังจาก ๖ โมงเย็น และได้ระบุไว้ แล้วในหนังสือ
ยืนยันการจองห้องค่ะ”
- แขก (ชาย) “ช่างน่าสบายใจจริง ๆ นะ จริงไหม ? เครื่องบินเข้าไป ๔ ชั่วโมง พอมาถึงโรงแรม
คุณก็มาบอกว่าขายห้องที่จองไว้ให้คนอื่นไปแล้ว”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ดิฉันต้องขอโทษอย่างมากเลยค่ะ แต่มันเกิดขึ้นแล้ว ดิฉันจะช่วยหาห้องที่
โรงแรมอื่นแถว ๆ นี้ให้ และจะให้รถไปส่งค่ะ”
- แขก (ชาย) “ผมคิดว่าที่วามันนั้นยังน้อยไปแต่ก็เอาตกลง ถึงอย่างไรผมก็ต้องมีที่ซุกหัวนอน”
- พนักงานต้อนรับ (หญิง) “ขอบพระคุณค่ะ กรุณานั่งรอสักครู่ เดี่ยวดิฉันจะจัดการให้ค่ะ”

ต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแขก

๑. เมื่อต้องติดต่อกับคนที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้เลย หรือพูดได้น้อยมาก อย่าอารมณ์เสียหรือพูดเสียงดัง
ลองหาว่ามีคนที่อยู่ใกล้ ๆ คนไหนพอจะเข้าใจเขาได้บ้าง ถ้าหาไม่ได้ ลองใช้ภาษาใบ้หรือใช้วิธีพูดเป็นคำ ๆ ดู
ว่าเขาเข้าใจหรือไม่ ต้องใจเย็นและมีน้ำใจ คิดถึงใจเขาใจเราว่าถ้าบังเอิญเป็นเราไปเที่ยวประเทศของเขาบ้างจะ
เป็นอย่างไร

๒. ในการติดต่อกับเด็ก ๆ หรือคนแก่จำเป็นต้องใช้ความอดทน และต้องรู้จักยืดหยุ่นเป็นเรื่องปกติ
ธรรมดาที่อาจต้องดูแลหรือเอาใจใส่ลูกค้าบางคนเป็นพิเศษ เช่น ในกรณีของคนพิการเป็นต้น แต่ต้องระมัดระวัง
โดยไม่เข้าไปช่วยคนที่เขาพอใจและภูมิใจที่จะทำอะไรต่ออะไรด้วยตนเองและไม่ต้องการให้ใครมาช่วย

๓. โรงแรมต้องการให้แขกทุกคนรู้สึกพอใจและสบายใจเมื่อมาใช้บริการที่โรงแรม มี โรงแรมอยู่เพียงไม่กี่แห่งเท่านั้นที่อยู่ในฐานะที่เลือกรับเฉพาะแขกที่มีความสุภาพและมีเหตุผลได้ แต่สำหรับแขกแล้วเขามีสิทธิที่จะเลือกโรงแรมที่มีพนักงานที่สุภาพอ่อนน้อมได้เสมอ เพราะฉะนั้นพนักงานจึงต้องพยายามช่วยเหลือแขกและใช้คำพูดที่สุภาพให้มาก การมีกิริยาจากที่สุภาพอ่อนน้อมจะสามารถสร้างความประทับใจแก่แขกที่มาใช้บริการไปได้อีกนานทีเดียว ในทางตรงกันข้ามแม้บริการด้านต่าง ๆ จะดีหมด แต่บ้งเอิญพนักงานไม่สุภาพก็จะทำให้แขกอารมณ์เสียได้เหมือนกัน

๔. การมีมารยาทที่ดีไม่ได้หมายความว่า คุณต้องยอมเสียสละหลักการ ถ้าคุณได้รับการขอร้องให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมเหตุผล ก็ควรจะปฏิเสธ แต่ควรจะปฏิเสธอย่างสุภาพคนที่มาต่อแยะด้วยโดยไม่พึงประสงค์ก็สามารถบอกปัดไปได้อย่างสุภาพ สำหรับคนที่พูดจาหยาบคายโดยเจตนาที่อาจ “คำ” แบบผู้ดีได้ แต่ถ้ารู้สึกว้ากับกับความก้าวร้าวหรือไร้สาระของแขกไม่ได้ ควรจะขอตัวและหลบออกมาเพื่อรายงานให้หัวหน้าทราบต่อไป

บทที่ ๖

การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

โรงแรมโดยทั่วไปมักจะมีบริเวณกว้างขวางและ/หรือมีหลายชั้น การตรวจตราให้ละเอียดจริง คือทุกซอกทุกมุมและตลอดเวลา นั้น จะต้องใช้เจ้าหน้าที่มากมายมหาศาล และต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนมาก จนถึงขนาดที่ไม่คุ้มที่จะดำเนินกิจการโรงแรม ดังนั้น ในทางปฏิบัติ การตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยจึงเป็นลักษณะตรวจแบบสุ่ม และตรวจเป็นบางเวลาหรือเป็นระยะ ๆ เท่านั้น จึงต้องยอมรับว่ากิจการโรงแรมส่วนใหญ่ดำเนินงานไปโดยมีความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาและสามารถเกิดปัญหาได้อย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาเมื่อไรก็ได้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องตระหนักและเตรียมมาตรการแก้ปัญหาไว้ให้พร้อม เพื่อจะได้แก้ได้ทันต่อเหตุการณ์และด้วยวิธีที่เหมาะสมอีกด้วย

ปัญหาด้านรักษาความปลอดภัยในกิจการโรงแรมมีสาเหตุหลักจากการกระทำของบุคคล ๒ กลุ่ม ได้แก่ แยก (ลูกค้าที่มาใช้บริการ) และพนักงานที่ทำงานในโรงแรม

๑. ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าหรือบุคคลภายนอก

โรงแรมส่วนใหญ่แทบไม่มีโอกาสได้ “กรอง” คนที่มาใช้บริการ ดังนั้น ในหมู่แขกที่มาใช้บริการ จึงมีทั้งคนดีและคนที่ไม่ดีหรือไม่สู้ดีนักปะปนอยู่เสมอ และคนไม่ดีเพียงคนเดียวก็สามารถสร้างปัญหาและความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหารของโรงแรมได้ไม่น้อยทีเดียว มีปัญหาที่เกิดจากแขกมีหลายรูปแบบ ดังนี้

๑.๑ ขโมยสิ่งของที่โรงแรมจัดไว้ให้ใช้ในห้องพัก

มีตั้งแต่ของเล็กน้อย เช่น ที่เขียนหุรี แก้วน้ำ แจกัน จนถึงผ้าเช็ดตัว ผ้าคลุมเตียง หรืออาจเลยไปถึงเครื่องเป่าผม โทรทัศน์ ก็เคยมีปรากฏ นอกจากนี้รูปแบบวิธีการลักขโมยสิ่งของต่าง ๆ ก็มีหลากหลาย เช่น

ก. วิธีที่มีมากที่สุดคือการใส่สิ่งของที่ต้องการในกระเป๋าเดินทางของตน โดยคิดว่าเจ้าหน้าที่โรงแรมคงไม่รู้หรือไม่มีการตรวจ และหากถูกจับได้ คำแก้ตัวก็จะเป็นว่า “นึกว่าโรงแรมให้แถมแก่เป็นที่ระลึก” หรือ “เห็นว่าสวยดี เลยนำไปเป็นของที่ระลึก เพื่อเตือนความจำว่าครั้งหนึ่งเคยมาพักที่นี่” หรือ “นึกว่ารวมอยู่ในค่าห้องแล้ว”

หากเจ้าหน้าที่โรงแรมถามว่า ต้องการนำไปจริง ๆ หรือเปล่า จะได้คิดเงินส่วนใหญ่ก็จะปฏิเสธ เพราะอัตราค่าสิ่งของที่โรงแรมตั้งไว้มักจะค่อนข้างสูงตามความคิดของแขกที่อยากได้ฟรี แต่ก็มีเหมือนกันที่ยอมจ่ายเงินซื้อเพื่อยืนยันว่าอยากได้เป็นของที่ระลึกจริง ๆ เคยมีรายหนึ่ง เป็นแขกผู้หญิงมากับลูกและเป็น “แขก” จริง ๆ คือมาจากชมพูทวีป เธอกวาดสิ่งของทุกอย่างที่มีอยู่ในตู้เย็นในกระเป๋าเดินทางของตนจนหมดสิ้น เมื่อจันด้วยหลักฐานเพราะถูกเปิดกระเป๋าตรวจค้นจนพบ ก็หันไปตีลูกตัวเล็ก ๆ ที่ยืนอยู่ข้าง ๆ พร้อมกับด่าว่าที่แสนชนไปเที่ยวหยิบของในตู้เย็นมาใส่กระเป๋า นับว่าเป็นวิธีแก้เงินที่ดีเหมือนกัน

วิธีการหนึ่งที่จะป้องกันมิให้แขกนำทรัพย์สินของโรงแรมออกไปแล้วอ้างเหตุผลต่าง ๆ นานา ก็คือทำป้ายหรือการ์ดเล็กวางไว้โดยมีข้อความที่บอกทางอ้อมและอย่างสุภาพให้ทราบว่านำออกไปนอกโรงแรมไม่ได้ หรือถ้าอยากได้ก็ต้องซื้อ

ข. หยิบเครื่องค้มนในตู้เย็นมากิน แต่ไม่ต้องการเสีจเงินและไม่อยากให้พนักงานรู้ จึงนำน้ำอย่างอื่นที่มีสีสันใกล้เคียงกันมาบรรจุไว้แทน ซึ่งบางครั้งก็เป็นน้ำปัสสาวะดี ๆ นี้เอง ถ้าพนักงานแผนกแม่บ้านทำงานไม่ละเอียดหรือเป็นมือใหม่ บางครั้งก็รอดไปได้เหมือนกัน อาจจะมารู้อีกทีเมื่อแขกที่มาพักใหม่หยิบเครื่องค้มนขวดน้ำมาเปิดแล้วไววยายขึ้น

โดยทั่วไป โรงแรมจะป้องกันปัญหานี้อยู่แล้วโดยปิดเสตมภ์หรือสติกเกอร์ที่ฝาหรือจุกขวด ถ้ามีการเปิดขวดเสตมภ์จะขาดหรือหลุด จึงใช้วิธีดูเสตมภ์นั้นเวลาที่แขกเช้กเอ้าท์

อีกวิธีหนึ่งไม่เชิงเป็นการขโมย น่าจะเรียกว่าเป็นการพลิกแพลงเพื่อเสีจค่าใช้จ่ายน้อยจะถูกต้องกว่า คือ โรงแรมทั่วไปมักจะตั้งราคาค่าเครื่องค้มนในตู้เย็นไว้ค่อนข้างสูง จึงมีแขกบางกลุ่มนำเอาเครื่องค้มนชนิดเดียวกันที่ตนเองซื้อมาในราคาถูกจากข้างนอก มาใส่แทนขวดที่ตนเองค้มนไปแล้ว

๒.๑ ขโมยสิ่งของมีค่าของแขกคนอื่น

ในหมู่แขกที่มาพักย่อมจะมีทั้งคนดีและคนเลว ในบางกรณีแขกที่มาเป็นหมู่คณะจะมาพักพร้อมกันหลายห้องและเป็นห้องที่ติด ๆ กัน บางครั้งก็รู้จักกันเป็นส่วนใหญ่ จึงการเดินเข้าห้องโน้นออกห้องนี้ และขโมยของกันเองก็มี

นอกจากนี้ คุญแจห้องพักของโรงแรมบางแห่ง ถ้าแขกไม่ใช่คนละเอียดจริง ๆ จะไม่ทราบว่ห้องที่ตนค้งให้ปิดเข้ตามันนั้นได้ลือคไม่ให้คนภายนอกสามารถล้คประคู้เข้มาในห้องได้อย่างสบายมาก จึงมีแขกที่เจตนาไม่ดีบางคนอาศัยช่องโหว่ นี้เข้ไปขโมยของของคนอื่นในตอนค้คที่เจ้าของห้องหลับไปแล้ว หรือเข้ไปเวลาที่เจ้าของห้องไม่อยู่

อีกวิธีหนึ่งที่เคยปรากฏแพร่หลายอยู่ระยะหนึ่ง คือการขโมยคุญแจห้องพักที่แขกทิ้งไว้บนโต๊ะอาหารหรือนั่งเล่นขณะไปเข้ห้องน้ำ หรือไปว่ยนน้ำ แล้วขึ้นไปในห้องพักเพื่อทำการโจรกรรมขโมยประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นแขกพักห้องด้วยกัน อาจเป็นบุคคลภายนอกที่แฝงเข้มาทำตัวเป็นแขกก็ได้

๑.๓ แยกพาผู้หญิงหากินเข้มาในห้องพัก

เรื่องผู้หญิงหากินที่แยกพาเข้มาพักด้วยนั้นเป็นปัญหาใหญ่หลวงของฝ่ายรักษาความปลอดภัยนอกจากการต้องคอยดูแลมิให้ฝ้ฝืนกฎของโรงแรมที่ห้ามลงไปเล่นน้ำในสระว่ยนน้ำของโรงแรมปะปนกับแขกต่าง ๆ แล้ว ยังมีปัญหาที่อาจลือโอกาสใช้สถานที่ของโรงแรมเสนอขายบริการไปด้วยแต่กรณีที่เกิดขึ้นเป็นประจำคือการขโมยทรัพย์สินของแขกที่พามาด้วยนั่นเอง

๑.๔ แยกพักแล้วหลบออกไปโดยไม่จ่ายเงิน

แขกที่เข้มาพักแล้วหลบออกไปโดยไม่จ่ายเงินค่าห้องและค่าบริการอื่น ๆ นิยมเรียกกันสั้น ๆ ในภาษาไทยว่ “แขกหนี” เกือบทุกโรงแรมจะเคยประสบกับปัญหานี้มาครั้งบ้าง น้อยครั้งบ้าง ทั้งนี้เนื่องจากระบบการเก็บค่าพักห้องมีลักษณะแบบเก็บเงินต่อเมื่อแขกกำลังจะเช้กเอ้าท์ เว้นแต่กรณีที่แขกพักนานก็อาจจะใช้วิธีตัดตอนเก็บเป็นรายสัปดาห์ คือเมื่ออยู่ครบ ๗ วัน ก็จะเก็บเงินกันครั้งหนึ่ง บางกรณีก็อาจจะกำหนด

โดยจำนวนเงินค่าใช้จ่ายสูงสุด เช่น เมื่อครบ ๑๐,๐๐๐.- บาท โรงแรมก็จะขอเคลียร์บัญชีเสียทีหนึ่ง ซึ่งทั้ง ๒ วิธี
ถ้ามีจุดหมายอย่างเดียวกัน คือ จำกัดความเสี่ยงของโรงแรมในกรณีที่แขกหนีไปโดยไม่จ่ายเงินนั่นเอง

แขกที่หนีการจ่ายเงินมักจะใช้วิธีทยอยจนกระเป๋าของคนออกจากโรงแรมทีละชิ้นจนกว่าจะหมด เพื่อมิให้เป็นที่ยึดหรือสงสัยของเจ้าหน้าที่โรงแรม แต่ก็มีบางกรณีที่ใช้วิธีสร้างสถานการณ์ต่าง ๆ

ในต่างประเทศโดยเฉพาะในยุโรป กรณีขโมยของที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในโรงแรมจะอยู่แถวบริเวณล็อบบี้และคีย์ฟ็อกซ์ ในบริเวณล็อบบี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อแขกกำลังติดต่อห้องพักหรือเช็คอิน โดยวางกระเป๋าเดินทางไว้ข้างตัวเพื่อจะลงทะเบียน พวกโจรจะปฏิบัติได้ง่ายมากเพราะเป็นช่วงเวลาที่แขกรู้สึกสบายใจว่ามาถึงที่เสียที หลังจากต้องเดินทางมาไกล และจะไม่ระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยโจรเพียงแต่หยิบกระเป๋าตอนแขกผลอ แล้วก็เดินออกนอกโรงแรมไป

อีกวิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันมากแต่ต้องทำงานเป็นทีม คือ การใช้วิธีเบนความสนใจของแขกโดยแก๊งที่เชี่ยวชาญสอดคลั่งกับพื้นใกล้ ๆ กับที่แขกซึ่งยืนถือกระเป๋าสตางค์อยู่ หรือใกล้กับแคชเชียร์ แขกที่เป็นเหยื่อจะเข้าใจว่าตัวเองทำเงินหล่นและก้มลงเก็บสตางค์ ระหว่างนั้นกระเป๋าสตางค์ของแขกหรือเงินในลิ้นชักของแคชเชียร์ก็จะถูกขโมยหยิบฉวยไปในพริบตา

๒. ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน

ปัญหาการรักษาความปลอดภัยในส่วนที่เกิดจากพนักงานนั้น แบ่งออกได้เป็นประเภท ใหญ่ ๆ ๓ ประเภท คือ

๒.๑ การขโมยทรัพย์สินของแขก

นับว่าเป็นปัญหาส่วนที่ทำความยุ่งยากให้แก่โรงแรมมากที่สุด การขโมยทรัพย์สินของแขกมักจะเกิดขึ้นภายในห้องพักเป็นส่วนใหญ่ และพนักงานที่กระทำก็จะเป็นพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องพักเช่นกัน ได้แก่ พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานยกกระเป๋า พนักงานเสิร์ฟที่บริการอาหารถึงห้องพัก (รูมเซอร์วิส) และอาจรวมถึงพนักงานฝ่ายช่างด้วยในกรณีที่มีการกิจต้องขึ้นไปซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องพัก สิ่งของที่ถูกลักขโมยมากที่สุดได้แก่ กล้องถ่ายรูป เงินสด เครื่องประดับที่มีค่า บัตรเครดิต เป็นต้น

๒.๒ การขโมยทรัพย์สินของโรงแรม

การดูแลทรัพย์สินไม่ให้ถูกลักขโมยในกิจการโรงแรมมีความยุ่งยากกว่ากิจการอื่น ๆ มาก เนื่องจากโรงแรมมีทางเข้าออกมากประการหนึ่ง และมีผู้คนพลุกพล่านมากอีกประการหนึ่ง แม้ว่าโรงแรมส่วนใหญ่จะมีกฎระเบียบห้ามพนักงานเข้าออกโดยทางเข้าออกของแขก และให้เข้าออกได้เฉพาะทางเข้าออกสำหรับพนักงาน (Staff Entrance) เท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติ ผู้บริหารคงไม่สามารถดูแลให้เป็นไปตามนั้นโดยสมบูรณ์ได้ และเป็นช่องทางหนึ่งที่ทรัพย์สินของโรงแรมถูกลักขโมยออกไป รูปแบบและวิธีการขโมยทรัพย์สินของโรงแรมจำแนกได้ดังนี้

ก. ซ่อนไว้ในหรือใต้เสื้อผ้าที่สวมใส่ โดยเฉพาะในกรณีที่พนักงานหญิงจะทำได้ง่ายเนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีการค้นตัว หรือหากมีการค้นก็ไม่ได้ทำอย่างละเอียดลออ เว้นแต่คนที่ต้องสงสัยจริง ๆ หรือมีรายงานว่ากำลังจะลักขโมยออกไปเท่านั้น ทั้งนี้ เป็นกรณีการผ่านออกโดยช่องทางเข้าออกของพนักงานตามปกตินั่นเอง

ข. นำออกโดยผ่านทางเข้าออกของแขก โดยอาจจะไปบันทึกเวลาออกเสียก่อนแล้ว อ้างว่าลืมอะไรสักอย่างเพื่อย้อนเข้ามาในโรงแรมอีกครั้ง แต่อาจจะกลับออกไปโดยช่องทางอื่นหรือฝากบุคคลภายนอก เช่น พนักงานของร้านค้าในโรงแรม เป็นต้น ที่รู้จักสนิทสนมกันเป็นส่วนตัวให้ช่วยนำของออกไป

ค. นำออกโดยซ่อนไว้ในพาดหิ้วส่วนตัวหรือพาดหิ้วของโรงแรม ได้แก่ รถมอเตอร์ไซค์หรือรถยนต์

ง. นำออกโดยซ่อนไว้ในถุงขณะนำไปทิ้งหรือโยนของออกนอกรั้ว แล้วค่อยไปเก็บเวลาเลิกงานกรณีนี้สามารถเกิดขึ้นได้มากกับวัตถุ癖ในครัว เช่น เนื้อ เป็นต้น โดยปะปนไปกับขยะหรือเศษอาหารจากครัว

๒.๓ การขโมยทรัพย์สินของพนักงานด้วยตนเอง

กรณีนี้แม้จะมีความสำคัญน้อยที่สุดในแง่ของผลประโยชน์ของโรงแรม แต่ก็สร้างปัญหาปวดหัวให้แก่ผู้บริหารในฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ไม่น้อย เพราะเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นบ่อย ๆ และสร้างความเดือนร้อนแก่พนักงานส่วนใหญ่ให้ขาดความสุขในการทำงาน โดยต้องคอยระวังทรัพย์สินสมบัติของตนเองให้ถูกขโมย

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างจริงที่เคยเกิดขึ้นเกี่ยวกับการขโมยทรัพย์สินของพนักงานกันเอง ตัวอย่าง

พนักงานหญิงคนหนึ่งสมมุติว่าชื่อ “วัชรวิ” รายงานว่า เข้าไปเปลี่ยนเสื้อผ้าในห้องอาบน้ำ โดยแขวนกระเป๋าถือไว้ เวลาออกมาลืมหยิบติดมือออกมาด้วย เมื่อมายืนแต่งตัวอยู่หน้ากระจกจึงนึกขึ้นได้แต่ก็กลับเข้าไปไม่ได้ เพราะเมื่อตอนออกมามีคนเดินสวนเข้าไป จึงต้องยื่นรอกจนกว่าเขาจะทำธุระเสร็จแต่เข้าไปเพราะเงินบางส่วนถูกเพื่อนแบ่งไปใช้เสียแล้ว

ฝ่ายสอบสวนจึงขอค้นกระเป๋าของ “สมศรี” ซึ่งทำงานเป็นพนักงานทำความสะอาดและเป็นคนที่สวนเข้าไปตอนที่ “วัชรวิ” ออกจากห้องน้ำ ในกระเป๋าของสมศรีมีเงินมากกว่าและชนิดของธนบัตรก็ไม่ตรงกับที่ “วัชรวิ” ให้การไว้เนื่องจาก “วัชรวิ” เป็นคนที่ไม่ใส่ใจในการนับเงิน โดยเพิ่งจะรับเงินเดือนงวดแรก (เพราะเป็นพนักงานใหม่) จากแคชเชียร์ ก็หยิบใส่กระเป๋าไป จึงไม่รู้จริงด้วยซ้ำว่าตัวเองมีเงินอยู่เท่าไรแน่แท้ โชคดีที่แคชเชียร์เป็นคนละเอียด คือ ทุกครั้งที่นับเงินที่จะจ่ายให้พนักงานเสร็จก็จะเย็บทั้งปึกด้วยเครื่องเย็บในขณะที่เป็นโชคร้ายของ “คุณสมศรี” ที่ไม่ได้หยิบเงินทั้งปึก ยังมีแก้ไขทั้งเงินให้เจ้าของเก็บไว้ใช้ส่วนหนึ่งและเป็นสาเหตุให้ตัวเองเข้าปิ้ง เพราะเมื่อฝ่ายสอบสวนนำธนบัตรจากคุณสมศรีมา เทียบกับส่วนที่ยังเหลืออยู่ในกระเป๋าของคุณ “วัชรวิ” ปรากฏว่ารูลวดที่เคยเย็บไว้เป็นอันเดียวกัน และคงไม่ต้องเล่าต่อก็ได้ว่าคุณ “สมศรี” เธอไม่มีโอกาสกลับมาขโมยเงินใครที่โรงแรมนี้อีกแล้ว

๓. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department)

หน้าที่ของฝ่ายรักษาความปลอดภัยของโรงแรม นอกจากการคุ้มครองรักษาทรัพย์สินของโรงแรม
แล้วยังมีพันธะที่จะต้องปกป้องแขกของโรงแรมมิให้ได้รับอันตรายใด ๆ ด้วย ในปัจจุบัน โรงแรมส่วนใหญ่ใน
เมืองไทย

จะใช้วิธีจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยจากข้างนอกให้เป็นผู้จัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Security Guards) มาประจำที่โรงแรมแทนที่จะจ้างเองโดยตรง แต่สำหรับด้านนโยบาย ผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมจะเป็นผู้ประสานงานผ่านหัวหน้าหน่วยของบริษัทรักษาความปลอดภัย

เหตุผลที่โรงแรมส่วนใหญ่นิยมจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย แทนที่จะจ้างคนของโรงแรมโดยตรงนั้นมีอยู่หลายประเภท คือ

๓.๑ เพื่อลดจำนวนพนักงานของโรงแรมที่ปรากฏในบัญชีค่าจ้างให้มีจำนวนคนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

๓.๒ โรงแรมจะปลอดภัยจากพันธะและภาระเกี่ยวกับด้านสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงในกิจการโรงแรม

๓.๓ เมื่อคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ โรงแรมสามารถให้พ้นจากหน้าที่ได้ทันที

๓.๔ บางครั้งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เคร่งครัดและซื่อตรงอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจต่อพนักงานของโรงแรมที่เกี่ยวข้องถึงขั้นที่อาจต้องการฟ้องร้องเพื่อแก้แค้นก็ได้ เช่นกรณีที่จับได้ว่าพนักงานคนใดคนหนึ่งขโมยทรัพย์สินของโรงแรม เป็นต้น ซึ่งอาจจำเป็นต้องให้พนักงานรักษาความปลอดภัยหลบไปก่อนเพื่อความปลอดภัยของเขาเอง

๓.๕ พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ควรอยู่ประจำหน้าที่นานเกินไปจนเกิดความสนิทสนม แต่การให้พ้นจากหน้าที่ทำไม่ได้ง่ายนักในกรณีที่เป็นลูกจ้างโดยตรงของโรงแรม การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีฐานะเป็นลูกจ้างของบริษัทรักษาความปลอดภัย จึงให้ความสะดวกอย่างยิ่งในกรณีนี้มาตรการรักษาความปลอดภัยโรงแรมที่ดีควรจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

๑) มีตู้นิรภัย (Safe-Deposit Boxes) สำหรับให้แขกฝากของมีค่าไว้ ปกติตู้นิรภัยจะอยู่ที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าใกล้บริเวณที่แคชเชียร์ทำงานอยู่ แต่โรงแรมใหม่ ๆ ทุกวันนี้จะมีตู้นิรภัยไว้ในห้องพักแต่ละห้องเป็นเอกเทศ

๒) มีแผนกเก็บของที่แขกลืมทิ้งไว้ เพื่อรอให้แขกมารับคืน หรือที่นิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่าแผนก Lost and Found

๓) มีแผนขนย้ายผู้คนในเวลาฉุกเฉิน (Emergency Evacuation Plan) เอาไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น เวลาเกิดเพลิงไหม้ เป็นต้น

๔) มีการซ้อมดับเพลิง (Fire Drill) เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รู้ว่าใครมีหน้าที่ทำอะไรและอย่างไรในเวลาเกิดเพลิงไหม้ เช่น ใครมีหน้าที่แจ้งให้แขกทราบถึงอันตรายต่าง ๆ ทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินมีอยู่ตรงไหนบ้าง เส้นทางที่กำหนดไว้ให้พาแขกหนีออกมาอย่างปลอดภัย วิธีใช้เครื่องดับเพลิง เป็นต้น

๕) มีระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดควัน (Smoke Detector) และระบบดับเพลิงแบบพ่นน้ำออกรอบทิศ (Sprinkler System) โดยติดตั้งอยู่ภายในห้องพัก

๖) มีชุดปฐมพยาบาลอยู่ตามจุดต่าง ๆ ทั้งโรงแรม

๔. ข โมยมืออาชีพ

เพื่อให้เกิดความรู้อย่างแท้จริง จึงขอนำรูปแบบและวิธีการของขโมยมืออาชีพมากล่าวไว้ในที่นี้ด้วย

ประเภทที่ ๑ นักย่องเบา

จะเป็นพวกที่แต่งตัวดี พุดเก่ง มีบุคลิกลักษณะและการแสดงออกแบบเดียวกับแขกระดับดีของโรงแรม พวกนี้ทำงานเป็นทีมโดยมีผู้ร่วม ๑-๒ คน คนหนึ่งจะลงทะเลเบียนพักห้องด้วยชื่อปลอม (assumed name) เพื่อใช้ห้องพักของตนเป็นฐานปฏิบัติการ ขโมยเหล่านี้จะค้นหาเหยื่อตามทางเดินหน้าห้องพักของโรงแรมในช่วงเช้ามืด โดยสำรวจตั้งแต่ชั้นบนสุดลงมา มองหาว่าห้องไหนประตูไม่ได้ล็อกบ้างเพื่อเข้าไป ขโมยกระเป๋าสตางค์ เครื่องประดับที่ทำด้วยทองหรือเพชร และสิ่งของมีค่าอย่างอื่น ช่วงเวลาเช้ามืดกับช่วงที่แขกลงไปกินข้าวเช้าจะเป็นช่วงสำคัญในการลงมือปฏิบัติการ

นักย่องเบาจะลงมือปฏิบัติงานโดยไม่ให้มีเสียงดัง เพื่อไม่ให้แขกที่นอนหลับอยู่ตื่นขึ้นมาแต่ถ้าแขกเจ้าของห้องเกิดขึ้นขึ้นมาและพบเข้า เขาก็จะอ้างว่าตัวเองเป็นเจ้าของที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมและตรวจพบว่าห้องนั้น ไม่ได้ล็อกหรือว่าประตูเปิดอยู่ แล้วก็ออกจากห้องไป ถ้าบังเอิญมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาขัดจังหวะ เขาก็จะบอกว่าตัวเองเป็นแขกของโรงแรมและขึ้นลิฟท์มาผัดชั้นหรือแสร้งทำเป็นมาเพื่อกลับเคลื่อนหรืออาจจะบอกว่ากำลังตามหาเพื่อน โดยใช้ชื่อและหมายเลขห้องของผู้ร่วมทีมที่ลงทะเลเบียนเข้าพักหรืออาจจะถึงกับอ้างว่าเป็นทนายความ และบ่งว่าจะฟ้องร้องโรงแรมในความผิดข้อใดข้อหนึ่ง

ประเภทที่ ๒ โจรกุญแจ

โจร “กุญแจ” จะแต่งตัวดี เป้าหมายหลักของเขาคือการขโมยกุญแจห้องพักเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าไปขโมยของในห้องซึ่งก็มีหลายวิธีการ วิธีหนึ่งคือไปยืนอยู่หน้าเคาน์เตอร์แผนกต้อนรับในเวลาที่มิแขกมาติดต่อจำนวนมาก และแอบหยิบกุญแจที่แขวงวางไว้ที่เคาน์เตอร์ อีกวิธีหนึ่งคือพยายามชวนพนักงานต้อนรับคุยและคอยสังเกตว่าพนักงานหย่อนกุญแจที่แขวงส่งไว้ในช่องหมายเลข (ห้องพัก) อะไร (แต่เลือกเฉพาะแขกที่ส่อลักษณะว่าร่ำรวย) ต่อมาจะกลับไปเคาน์เตอร์อีกครั้งและบอกหมายเลขห้องพักของแขกคนนั้นด้วยเสียงอันดัง เพื่อว่าพนักงานจะได้ส่งกุญแจของห้องนั้นให้โดยไม่สงสัย

ยังมีอีกวิธีหนึ่งใช้กับคนที่มาพักที่โรงแรมเพื่อจัดประชุมสัมมนา ถ้าบังเอิญเห็นบุคคลนั้นเดินอยู่ภายในบริเวณโรงแรม (คือไม่ได้อยู่ในห้องพัก) เขาก็จะโทรศัพท์ไปถามหมายเลขห้องพักของคนนั้นจากพนักงานรับโทรศัพท์ แล้วเดินไปขอกุญแจที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า และปฏิบัติการโจรกรรมอย่างสบายอารมณ์เพราะมีเวลาเหลือเฟือ เนื่องจากเจ้าของห้องมักแต่อยู่กับการประชุมสัมมนาทั้งวัน

มีอยู่บ่อยครั้งเหมือนกันที่โจรพวกนี้จะมาเข้าพักที่โรงแรมชั่วคืนหนึ่ง แล้วเก็บกุญแจไว้ใช้ประโยชน์ในภายหลัง หรือกุญแจปลอมเก็บไว้ บางรายยิ่งกว่านี้อีกคือ ถึงกับถอดชุดรอกกุญแจออกเพื่อทำลูกกุญแจกลางที่เปิดได้ทุกห้อง (master key) แล้วจึงนำชุดรอกกุญแจกลับมาใส่ไว้อย่างเดิม

ประเภทที่ ๓ โจร “ผู้ดี”

โจรประเภทนี้จะต้องมีหน้าตาดี บุคลิกดี และแต่งตัวดีอีกต่างหาก และลงตะเข็บนพอกห้องชื้อปลอม เขาจะคอยสังเกตว่าแขกคนไหนแต่งเครื่องเพชรราคาแพงซึ่งแสดงว่าฐานะรวย แสดงตัวเป็น “เสี่ย” โดยการให้ทิปก่อน โตแก่พนักงานตั้งแต่พนักงานประจำลิฟท์ พนักงานยกกระเป๋าจนถึงพนักงานทำความสะอาดห้อง เพื่อให้คนเหล่านั้นไม่สงสัยเขาในขณะที่เดียวกันก็ถือโอกาสคุยด้วยเพื่อจะได้รู้ตำแหน่งที่ของห้องพักที่คนรวย ๆ พักอยู่

ประเภทที่ ๔ คนหลอกหลวง

ประเภทนี้ต้องเป็นคนวัยกลางคน แต่งตัวดี พูดเกลี้ยกล่อมคนได้เก่ง เขาจะมองหาเหยื่อประเภทที่เป็นแขกผู้หญิงซึ่งไม่มีคนมาด้วย ตามบาร์ ล็อบบี้ หรือบริเวณสาธารณะอื่นของโรงแรม โดยเสนอตัวไปส่งถึงห้องหลังจากคุยกับคนสนิทสนมดีแล้ว เมื่อเข้าไปในห้องพักก็จะทำทีขอน้ำแก้วหนึ่งเพื่อกินยาพอเจ้าของห้องเดินไปหยิบน้ำในห้องน้ำ เขาก็จะอันตรธานไปพร้อมกับเงินหรือสิ่งของมีค่าตามแต่จะหยิบฉวยได้ ในกรณีแบบนี้ผู้หญิงที่ตกเป็นเหยื่อจะไม่กล้าแจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมเพราะอับอายที่ตนเองโง่งนถูกหลอกทำให้คนหลอกหลวงประเภทนี้ก็ยังหากินอยู่ได้เรื่อย ๆ

๕. ปัญหากฎแฉห้องพัก

กฎแฉห้องพักที่ไม่ดีพอเป็นสาเหตุใหญ่ส่วนหนึ่งของปัญหาของหายในห้องพักแขก ซึ่งก็สร้างความปวดหัวและความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร ไม่น้อย เพราะระบบกฎแฉที่ดีอย่างเช่นการใช้กฎแฉที่ดีพอจึงควรจะต้องพิถีพิถันเกี่ยวกับเรื่องกฎแฉเป็นพิเศษ การไม่ดูแลควบคุมกฎแฉให้ดีเปรียบเสมือนการเชิญชวนให้โจรมาเยือนตัวอย่างเช่น

การปล่อยให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจ่ายกฎแฉแก่ผู้ที่มาขอ โดยไม่ได้ถามให้แน่ใจว่าเขาเป็นใครหรือพนักงานรับโทรศัพท์บอกหมายเลขห้องพักของแขกแก่ผู้ที่โทรศัพท์มาถาม

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าหรือพนักงานเสิร์ฟบอกให้คนอื่นทราบว่าเขาพักอยู่ห้องไหน

พนักงานทำความสะอาดห้องพักทิ้งกฎแฉห้องพักแขกไว้ที่รถเข็น ซึ่งเห็นง่ายและหยิบไปง่ายด้วย

แขกเช็กเอาท์ไปโดยทิ้งกฎแฉห้องไว้ที่ห้อง หรือไปทิ้งไว้ที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าขณะที่พนักงานกำลังยุ่งหรือลืมคืนกฎแฉเวลาที่ออกจากโรงแรม

วิธีการป้องกันมิให้แขกขี้ลืมนำกฎแฉของโรงแรมติดตัวไปด้วยก็คือ

- พนักงานยกกระเป๋า : เมื่อช่วยแขกขนกระเป๋าขึ้นมาแล้วควรจะถามแขกอย่างสุภาพว่าเขาลืมส่งคืนกฎแฉห้องหรือเปล่า
- พนักงานแคชเชียร์ : ในขณะที่ส่งใบเสร็จรับเงินให้แขก ก็สามารถถามแขกด้วยว่าคืนกฎแฉหรือยัง
- พนักงานเปิดประตู : ก่อนที่จะเปิดประตูให้แขกเข้าไปในรถก็อาจถามว่า เขาส่งคืนกฎแฉแล้วหรือยัง

การป้องกันอัคคีภัย

ปัญหาอัคคีภัยหรือไฟไหม้เป็นภัยที่ร้ายแรงที่สุดของกิจการโรงแรมก็ว่าได้ วิธีที่ดีที่สุดได้แก่การป้องกันมิให้เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องมีการวางแผน เตรียมการและฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญและไม่ตื่นตกใจเมื่อเกิดเพลิงไหม้ขึ้นมาจริง ๆ โรงแรมที่มีระบบดีและรอบคอบควรจะทำคู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีเพลิงไหม้ไว้ และผู้บริหารจะต้องติดตามให้ปฏิบัติโดยเคร่งครัดอีกด้วย

คู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีเพลิงไหม้ (fire manual) โดยทั่วไปจะประกอบด้วยเรื่องและหัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

- ๑) มาตรการป้องกันอัคคีภัย (Fire prevention)
- ๒) ระบบสัญญาณเตือนภัย (Fire alarm)
- ๓) ขั้นตอนการปิดที่ทำการ (Closedown procedures)
- ๔) ขั้นตอนการขนย้ายคน (Evacuation procedures)
- ๕) ขั้นตอนการรวมพล (Assembly point procedures)
- ๖) หน่วยดับเพลิง (Fire fighting team)
- ๗) การซ้อมดับเพลิง (Fire drills)
- ๘) เบ็ดเตล็ด (Miscellaneous)

บทที่ ๗

บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ บุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะในการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวกับลักษณะท่าทางการวางตัวและความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น

๑.๒ ลักษณะนิสัย หมายถึง การกระทำที่เกิดจากความเคยชิน การกระทำเป็นประจำบ่อย ๆ ครั้งจนยากที่จะแก้ไขหรือเลิกกระทำได้

๒. ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

๒.๑ มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัวหรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ

๒.๒ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รักษาความสะอาด เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อย ไม่ฉ่ำรุคไม่แต่งหน้าจุกจิก ไม่ใช้เครื่องสำอาง น้ำหอมที่มีกลิ่นแรง

๒.๓ รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อชั้นในชั้นนอกเปลี่ยนทุกวัน

๒.๔ ทำตนให้เหมาะสมในการปรากฏตัวและการวางตัว ยิ้มแย้มทักทายดี

๒.๕ พูดด้วยน้ำเสียงที่ดีเหมาะสม พูดชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียงไม่ดังหรือเบาเกินไป

๒.๖ ซื่อสัตย์และภักดี ภูมิใจในอาชีพ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและงาน สร้างชื่อเสียงและรักษามาตรฐานของงานให้มั่นคง

๒.๗ ขยันหมั่นเพียรและเป็นที่ไว้วางใจได้ ทำงานสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบสูง

๒.๘ สุขภาพอ่อนน้อม และมีไหวพริบดี พุดจาไพเราะต่อผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๙ มีสัมมาคารวะ เชื่อฟัง เคารพรับฟังความคิดเห็นข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น อดทน อดกลั้น ไม่โกรธง่าย และพยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับแขก

๒.๑๐ ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น มีนิสัยผูกมิตร มีความสุข สนุกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

๒.๑๑ มีความกระตือรือร้นและมีความมานะพยายาม คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน

๒.๑๒ สามารถพบบุคคลได้ทุกประเภท พอใจพบคนแปลกหน้า ต้องการบริการผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๒.๑๓ เชื้อมั่นในตัวเอง เนื่องจากมีความรู้จริง มีประสบการณ์ในหน้าที่พอสมควร

๓. บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี

๓.๑ มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพเกรงใจ

๓.๒ มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มใจ

๓.๓ มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างงานใหม่ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายมาตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

๓.๔ มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ทำให้นายจ้างเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจว่างานที่ทำจะสำเร็จไปด้วยดี

๓.๕ ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น และยินดีตอบข้อซักถามแก่ผู้ร่วมงานที่มีความข้องใจ

๓.๖ รู้จักพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถอย่างไร ไม่เที่ยวขู่วอความสามรถแก่ผู้อื่น ยอมรับความผิดพลาดที่ได้กระทำลงไป

๔. นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงานโรงแรม

๔.๑ มีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถ รับผิดชอบงานที่ได้รับมาทำให้สำเร็จทันเวลา มาทำงานให้ทันเวลา และมีระเบียบแบบแผนที่ดีในการทำงาน

๔.๒ มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้องและเรียบร้อยเมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้งานใหม่ได้รวดเร็ว

๔.๓ รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยจะต้องตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป คว้าเรียบร้อยสมบูรณ์หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทิ้งที่อยู่ในสภาพที่ไม่เรียบร้อย

๔.๔ จะต้องรับผิดชอบต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจอยู่เสมอ หากบกพร่องเสียหายให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เสียหายมาก ระมัดระวังการใช้งานต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่เสมอ

๔.๕ เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดี หากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ควรจะทำ การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อ ๆ ไป

๕. คุณลักษณะอันเป็นรากฐานของพนักงานโรงแรม

คุณลักษณะอันเป็นรากฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานโรงแรมแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ซึ่งกระทำหน้าที่บริการในห้องอาหารจะต้องรักษาไว้เป็นคุณสมบัติประจำตนได้แก่

๕.๑ ความละเอียดถี่ถ้วน เป็นคุณลักษณะอันจำเป็นอย่างยิ่งแก่การจัดวางชุดภาชนะ เพราะลูกค้าย่อมจะสังเกตและตำหนิในความบกพร่อง หากจะเกิดมีขึ้นได้โดยง่าย คุณสมบัตินี้เป็นสิ่งจำเป็นเช่นกันในการจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้บน โต๊ะเตรียมอาหาร (TABLE DE SERVICE) พนักงานรับใช้พึงมีทุกอย่างที่จำเป็นอยู่ใกล้มือ พร้อมทั้งจะนำไปใช้การได้ทันทั่วทั้งที่ คุณสมบัติแห่งความละเอียดรอบคอบนี้ยังเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ในการเสิร์ฟเพลออาหารและการบริการรับใช้ในเรื่องเครื่องคีมานาชนิด

๕.๒ ความสำนึกในอาชีพ พนักงานโรงแรมพึงทำงานของตนในลักษณะที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าและหัวหน้างาน ผู้สำนึกในอาชีพนี้ย่อมจะปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าและหัวหน้างาน โดยเคร่งครัด อนึ่งนับเป็นสิ่งอันควรและดีงามที่พนักงานรับใช้พึงจะจำหรือบันทึกความต้องการ โดยเฉพาะตัวของลูกค้าแต่ละคน และจำไว้เพื่อรับใช้ในโอกาสหน้าต่อไป ถ้าหากการปฏิบัติหน้าที่การได้มีกำหนดกฎเกณฑ์วางไว้เป็นระเบียบบรรทัดฐานแล้วอย่างไร พนักงานโรงแรมแต่ละคนจะต้องถือปฏิบัติตามคำสั่งหรือระเบียบแบบแผนนั้น ๆ โดยสำนึกในอาชีพของตนอย่างเคร่งครัด

๕.๓ ความมีจิตใจมั่นคงในระเบียบไม่ตื่นตื่น งานในหน้าที่ห้องโถงในภัตตาคาร เป็นงานที่ทำให้เกิดความตื่นตื่นอยู่มาก พนักงานโรงแรมจะต้องอยู่ในความสงบเสถียรไม่ตื่นตื่น ต่อสภาพการชุลมุนด้วยลูกค้า

จะต้องควบคุมจิตใจให้มีสมาธิมั่นอยู่ในงานที่ตนจะต้องปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องคอยสังเกตและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าพร้อมที่จะเคลื่อนไหวปฏิบัติหน้าที่และการทำงานให้สำเร็จผลได้ทันทั่วทั้งที่ ต้องไม่สนใจต่อสิ่งอันไร้สาระหรืออีกนัยหนึ่งต้องเอาใจออกห่างจากกระแสเหตุการณ์ที่ไม่เป็นประโยชน์และความเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น

๕.๔ ความตรงต่อเวลา คำสั่งหรือการสั่งการทุกอย่างที่ได้รับจากลูกค้ำจะต้องปฏิบัติให้เรียบร้อยไปโดยเร็ว และตรงต่อเวลา ทั้งนี้รวมทั้งคำสั่งงานที่ได้รับจากหัวหน้าของตนด้วย

๕.๕ คุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่

๕.๕.๑ ความแม่นยำในการจดจำ

๕.๕.๒ ความเที่ยงตรง

๕.๕.๓ ความสม่ำเสมอในอารมณ์

๕.๕.๔ ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน

การรับใช้เล็ก ๆ น้อย ๆ ทำให้เกิดความพอใจเช่นรับหมวกลูกค้ำไปแขวนหรือเก็บเข้าที่ นำหนังสือพิมพ์มาให้ลูกค้ำอ่านระหว่างรอคอยอาหาร นำหมอนอิงไปวางให้ที่เก้าอี้ ตั้งเก้าอี้เพิ่มเติมให้วางหีบห่อ ถุง หรือ เสื้อผ้า (เสื้อคลุม) ฯลฯ ตอบหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเล่นต่าง ๆ กำหนดเวลารถไฟ, เครื่องบิน ช่วยเป็นธุระไปไต่ถามรายละเอียดของโรงแรมที่ลูกค้ำต้องการทราบจากแผนกที่เกี่ยวข้อง

๖. ลักษณะความผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ

๖.๑ การเย่อหยิ่ง ในการใช้สายตาและกริยาท่าทาง

๖.๒ อาการดูหมิ่นดูแคลนหรือการแก่งแย่งทำหุนหันพลม ต้องไม่ทอดทิ้งหรือปฏิบัติการรับรองอย่างสับเพร่าพลอเลอ เพิกเฉยต่อลูกค้ำ ซึ่งมีลักษณะท่าทางเป็นบุคคลชั้นสูงหรือผู้ดี พนักงาน โรงแรมจกต้องไม่จับกลุ่มพูดหรือสนทนากันและไม่ทำอาการชี้ไม้ชี้มือ อันอาจทำให้ลูกค้ำบางคนเห็นหรือเข้าใจความหมายไปในทางที่ผิดหรือไม่ดีงาม

๖.๓ การขาดความสงบจิตและความเยือกเย็น มีสาเหตุเนื่องมาจากความซุกมุ่นสับสนของลูกค้ำที่มาอุดหนุน และจากความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า อันเกิดจากการขาดการวางหลักปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

๖.๔ การสอดครุ้สอดเห็นและความหยาบในมารยาท พนักงานรับใช้ต้องไม่ยื่นใกล้ชิดลูกค้ำจนเกินไป ไม่พยายามที่จะอ่านหนังสือ หรือตัวอักษรในจดหมาย บัตรต่าง ๆ ที่วางบน โต๊ะ หรือหนังสือพิมพ์ที่ลูกค้ำกำลังถืออ่านอยู่ ไม่อ่านชื่อเขียนหรือข้อความในจดหมายหรือบันทึกที่ลูกค้ำขอร้องให้นำไปส่งหรือฝากให้เก็บรักษาไว้

๖.๕ การมักได้ (โลก) ต่อบรรดาได้พิเศษ ต้องไม่แสดงอาการรับใช้เป็นพิเศษยิ่งแก่ลูกค้ำที่ตนหวังจะได้รับเงินรางวัลอย่างมาก ๆ สำหรับรายหนึ่ง และกลับทอดทิ้งเพิกเฉยไปกับการรับใช้ต่อลูกค้ำที่มีลักษณะท่าทางเป็นผู้ดีรายอื่น

๖.๖ การประจบสอพลออย่างไม่มีมายอายุ

๖.๗ การจงหองพองขนและการเย่อหยิ่งอวดดีในลักษณะท่าทาง

๓. วินัยของพนักงานโรงแรม

๓.๑ วินัยประจำตน ต้องรักษาคุณสมบัติลักษณะต่าง ๆ ที่ตั้งมาให้คงไว้ประจำตัว เพื่อประกอบกิจการ การงานและปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุถึงซึ่งความดีเลิศพร้อมทุกประการ วินัยต่อหัวหน้าหรือนายงาน พนักงานรับใช้ต้องสุภาพ เทียงตรง นอบน้อม เชื่อฟัง และอ่อนน้อมต่อผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ชั้นสูงกว่าหรือนายงานเข้ามาทำงานใหม่ได้สั่งการตรงกันข้ามกับความเคยชินที่ตนเคยปฏิบัติมาแต่เดิม พนักงานรับใช้จะต้องฝึกตนปฏิบัติตามไม่แสดงความคิดเห็นของตน โดยเปิดเผยหรือวิพากษ์วิจารณ์ก่อนขอต่อ คำสั่งที่ได้รับนั้น

เมื่อพนักงาน โรงแรมชั้นผู้น้อย ถูกผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เหนือกว่ากล่าวตักเตือน คำறிโทษจะต้องสงบ ฟังด้วยลักษณะท่าทางอันสุภาพอ่อนน้อมและเคารพนับถือ ในกรณีที่มีการโต้เถียงเกิดขึ้นพนักงาน โรงแรม จะต้องไม่ขึ้นเสียงหรือส่งเสียงดังตอบหรืออ้าง ไปถึงบุคคลที่ ๓ (ลูกค้า) เพื่อยึดถือเป็นพยาน ต้องละเว้นการ อธิบายชี้แจงและการวิวาทเถียงกันต่อหน้าลูกค้า

ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง (หัวหน้าแผนกรับใช้กับ พนักงานรับใช้) ไม่ควรจะดำเนินไปจนถึงขั้นที่สนิทสนมอย่างเป็นกันเองเกินสมควร ทั้งนี้แต่ละฝ่ายควรจะต้อง รักษาความสูงต่ำของตำแหน่งและหน้าที่ของตนไว้

พนักงานรับใช้จะต้องไม่ขาดงาน ไปโดยไม่แจ้งหรือบอกกล่าวล่วงหน้าแก่หัวหน้างาน หากจำเป็น จะต้องลางานไปชั่วขณะหนึ่งก็ต้องแจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบและขอร้องให้ผู้นั้นช่วยรับงานของตนไปปฏิบัติ แทน

๓.๒ วินัยอันพึงปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงานรับใช้ควรหาโอกาสบริการเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แก่ลูกค้าให้ มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าสตรี ในกรณีที่ลูกค้าพูดภาษาต่างประเทศที่ไม่มีใครเข้าใจ ต้องละเว้นที่จะไม่ พูดตอบด้วยเสียงดังหรือแสดงอาการชี้ไม้ชี้มือ และในทำนองเดียวกันต้องละเว้นกริยาอาการดังกล่าว สำหรับ กรณีที่ลูกค้ามีท่าทางหรืออิริยาบถผิดปรกติว้าขี้เล็กน้อย ๆ (หมายถึง ไม่ถูกด้วยขนบธรรมเนียม) ระหว่าง พนักงานร่วมชุดเดียวกันผูกมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จงดเว้นการอิจฉาริชยาและการหาเรื่องทะเลาะวิวาท กัน

บทที่ ๘

การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

โรงแรมและร้านอาหารทุกแห่งย่อมต้องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า การจะให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของลูกค้าได้นั้น พนักงานเสิร์ฟจะต้องรู้จักมารยาทและวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าต่อเงินที่เขาจ่าย ในขั้นแรกพนักงานเสิร์ฟจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าเสียก่อน เพื่อจะสามารถปฏิบัติตามความต้องการลูกค้าได้

๑. ลูกค้าต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น

๑.๑ พนักงานเสิร์ฟควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ยิ้มอยู่เสมอขณะพูดคุยกับลูกค้า ตามองผู้ที่พูดด้วยเพื่อแสดงความสนใจ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกอบอุ่นใจในสถานที่ต่างกัน

๑.๒ ทักทายลูกค้าโดยกล่าวคำสวัสดิและกล่าวออกนามลูกค้าด้วยถ้าจำได้ แม้แต่ขณะกำลังเดินไปเสิร์ฟ ก็ทักทายลูกค้าอื่นได้ ลูกค้าผู้นั้นจะรู้ว่าพนักงานเสิร์ฟเห็นเขาแล้ว และรีบมาให้บริการโดยเร็วต่อไป

๑.๓ บุคลิกลักษณะที่ดีของพนักงานเสิร์ฟ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตั้งแต่วาระแรก ความสะอาดของร่างกายนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

๒. ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเขามีได้ถูกละเลย

๒.๑ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ดังได้กล่าวแล้ว

๒.๒ แสดงท่าทีให้ลูกค้ารู้ว่าเขามีได้ถูกละเลย

๒.๓ พยายามช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าแม้จะมีได้ถูกละเลย

๒.๔ ใช้ความฉลาด ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๒.๕ แสดงความสนใจต่อลูกค้าอย่างแท้จริง

๒.๖ แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเขามีเวลาให้ลูกค้าเสมอ มิฉะนั้นเขาจะรู้สึกว่าถูกละเลยหรือไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี ลูกค้าอาจตำหนิได้ จงจำไว้ว่าอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยโดยหันไปพูดคุยกับเพื่อนพนักงานคนอื่นเป็นอันขาดในกรณีที่ลูกค้าเดินมาถึงพร้อม ๆ กับมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น จะต้องกล่าวคำต้อนรับแขกก่อนที่จะรับโทรศัพท์

๒.๗ ใช้ความฉลาดและไหวพริบ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าดื่มเหล้ามากเกินไป พนักงานเสิร์ฟจะต้องปฏิบัติด้วยความฉลาดและมีไหวพริบไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือตำหนิแขกเป็นอันขาด

๓. ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญกว่าคนอื่น ๆ

๓.๑ มีความจำดี สามารถจำชื่อลูกค้า เครื่องดื่มที่ลูกค้าชอบ อาหารที่ลูกค้าชอบหรือไม่ชอบได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญ

๓.๒ บางครั้งลูกค้าต้องการให้ผู้บังคับบัญชาหรือแขกคนสำคัญของเขากลับใจในตัวเขาพนักงานเสิร์ฟสามารถช่วยได้โดยการให้การต้อนรับที่ดี เยี่ยมนามลูกค้า และให้ความสนใจอย่างเต็มที่

๔. ความสำคัญของรูปลักษณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การบริการที่มีประสิทธิภาพเกิดจากความมั่นใจของพนักงานเสิร์ฟขณะเมื่อเข้าไปให้บริการแก่ลูกค้า ความมั่นใจเกิดจากรูปลักษณ์และบุคลิกภาพของพนักงานบริการนั่นเอง ในที่นี้จะขอกล่าวเสริมจากบทที่ ๓ กล่าวคือ

๔.๑ การพูด พูดด้วยความมั่นใจและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคลิกที่ดีและแสดงควมมีประสิทธิภาพ

๔.๒ มองดูผู้ที่กำลังพูดด้วย สายตาจับอยู่ที่ผู้ที่กำลังพูดด้วยเสมอ เพื่อแสดงว่าเราสนใจข้อความที่เข้าพูด เป็นการไม่สุภาพและแสดงควมไม่สนใจถ้าไม่ยอมดูผู้พูด

๔.๓ การแสดงสีหน้าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก จำไว้เสมอว่าการยิ้มสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

๔.๔ ผมต้องสะอาด หวีเรียบร้อย และมีรูปทรงดี

๔.๕ เล็บมือต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ และไม่ไว้ยาวจนเกินไป

๔.๖ ไม่รับประทานหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในที่เปิดเผย

๔.๗ ไม่สูบบุหรี่นอกจากในเวลาและสถานที่ที่อนุญาตไว้

๔.๘ เครื่องแบบต้องรักษาให้สะอาด และเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔.๙ สวมเฉพาะเครื่องที่ถูกต้องเท่านั้น

๔.๑๐ รองเท้าต้องพอเหมาะและสวมใส่สบาย

๔.๑๑ ให้ความสนใจต่อความสะอาดร่างกายเป็นพิเศษ ถ้าจำเป็นควรใช้ยาระงับกลิ่นตัวด้วย

๕. สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟพึงจำไว้เสมอ ในการติดต่อกับลูกค้า พนักงานเสิร์ฟพึงระลึกไว้เสมอว่าจะต้อง

- ไม่ตีสนิทกับลูก

- ไม่ขอความเห็นใจจากลูกค้าโดยการ โอดครวญ หรือบ่นเมื่อหน้ายเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ

- ไม่พูดทำนองดูหมิ่นหรือวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้าให้ลูกค้าอีกคนหนึ่งฟัง

- ไม่เรียกชื่อลูกค้าเฉย ๆ หรือเรียกชื่อแรกของลูกค้า(กรณีที่เป็นคนต่างชาติ) นอกจากลูกค้าจะขอให้เรียก

- ไม่บริการลูกค้าคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ต้องให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน

- ไม่วุ่นวามกับลูกค้า จงใช้ความอดทนให้มากที่สุด

- ไม่แสดงความเห็นนอกจากลูกค้าขอร้อง

- ไม่พูดเรื่องการเมืองหรือเรื่องศาสนากับลูกค้า

- ไม่ได้เถียงกับเพื่อนร่วมงาน แต่ควรให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้จะก่อให้เกิดผลดีต่อการบริการและสัมพันธภาพต่อกัน

- ไม่พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยเสียงดังขณะลูกค้ายังอยู่

๖. การจัดที่นั่งให้ลูกค้า

การจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้า นั้น โดยทั่วไปสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแห่ง จะมีพนักงานผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับและเลือกที่นั่งให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ โดยพิจารณาถึงจำนวนของลูกค้า ความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า

หากลูกค้าเข้ามาถึงขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังยุ่งอยู่กับการจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้ารายอื่น พนักงานเสิร์ฟก็สามารถที่จะให้การต้อนรับโดยการกล่าวทักทายกับลูกค้าที่เข้ามาถึงได้ อย่าปล่อยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการต้อนรับเท่าที่ควร

ควรพยายามจัดให้ลูกค้าที่มาด้วยกันได้นั่งรวมกันทั้งหมด อย่าจัดให้ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ต้องนั่งรวมกับลูกค้าอื่นซึ่งรับประทานอยู่ก่อนแล้ว เว้นแต่จะเป็นไปด้วยความสมัครใจของลูกค้าทั้งสองฝ่าย เมื่อไม่มีที่นั่งเหลืออยู่อีก

นอกจากนั้นในการจัดที่นั่งให้ลูกค้า ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้เป็นด้วยคือ

- ลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มหลายคน ควรจัดให้นั่งในที่ซึ่งจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อมิให้การรบกวนต่อลูกค้าอื่น ๆ และแยกจากส่วนความรับผิดชอบหรือสเตรซของพนักงานเสิร์ฟที่กำลังให้การบริการแก่ลูกค้าในกลุ่มอื่นอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระให้แก่พนักงานเสิร์ฟผู้นั้นจนไม่สามารถให้การบริการแก่ลูกค้าในส่วนตัวความรับผิดชอบของตนได้ทั่วถึง

- ลูกค้าที่เป็นคนสูงอายุ ควรจัดให้นั่งใกล้ทางเข้าออก หรือในที่ซึ่งไม่ต้องเดินไกล แต่ก็ไม่ควรให้อยู่ใกล้ทางเดินซึ่งสับสน ควรจัดให้อยู่มุมห้องหรือซิดผนังด้านใดด้านหนึ่ง

- ลูกค้าชายและหญิงที่มาด้วยกันตามลำพัง ชอบนั่งในบริเวณที่ไม่พลุกพล่าน ควรจัดให้นั่งโต๊ะที่อยู่ไกลจากสายตาของลูกค้าอื่น ๆ เช่น อยู่ริมหน้าต่าง หรือมุมห้อง เป็นต้น

- ลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญหรือดารา มักชอบปรากฏตัวในที่สาธารณะเป็นจุดสนใจ ควรจัดให้นั่งที่โต๊ะกลางห้อง

๗. ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษ

ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษในที่นี้คือ ลูกค้าเด็ก ลูกค้าพิการทางกาย ลูกค้าตาพิการ ลูกค้าหูพิการ ลูกค้าที่ป่วย กระทั่งหันในขณะรับประทานอาหาร และลูกค้าที่มีอาการมินเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติดังนี้

๗.๑ ลูกค้าเด็ก พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- พนักงานบริการต้องมีความอดทนและอิมแพ้มเข้ากับเด็กได้

- เสนอแนะให้ใช้เก้าอี้สูงสำหรับเด็กเล็กมาก ๆ เมื่อเด็กนั่งแล้วพยายามเลื่อนเก้าอี้ไปใกล้โต๊ะอาหารมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้อาหารตกลงบนพื้น

- ในกรณีที่ไม่มีเก้าอี้สูง นำเบาะรองนั่งมาหนุนเพื่อทำให้เด็กสบายและสามารถรับประทานอาหารที่โต๊ะได้

- ถ้าเป็นไปได้ จัดที่นั่งให้เด็กหันหน้าไปทางหน้าต่างหรือผนังห้อง เพื่อว่าเด็กได้รับประทานอาหารตรงหน้าและไม่สนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องอาหาร

- อย่ารับคำสั่งอาหารจากเด็ก นอกจากผู้ปกครองของเด็กจะอนุญาตให้เด็กสั่งเอง บางครั้งเด็กอาจสั่งสิ่งที่ตนเองรับประทานไม่ได้ และผู้ปกครองต้องใช้เวลาในการอธิบายให้เด็กเข้าใจว่าเหตุใด

จึงรับประทานไม่ได้ พยายามนำอาหารมาเสิร์ฟเด็กเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อมิให้เกิดความกระวนกระวาย เพราะความหิว

- อย่ารินน้ำในแก้วเด็กมากเกินไป
- ถ้าทำได้ ค่อย ๆ ย้ายโถน้ำตาล ขวดเกลือ พริกไทย หรือสิ่งอื่นที่เป็นของแตกได้ให้ห่างจากมือเด็ก

โดยพยายามทำมิให้เป็นสิ่งที่สังเกตได้ชัดเจนนัก

- ผู้ปกครองหลายรายปล่อยให้เด็กวิ่งเล่นได้ตามใจชอบในร้านอาหารหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ แล้วพนักงานบริการควรดูแลอย่าให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

- เมื่อรับประทานเสร็จแล้ว นำผ้าชุบน้ำพอหมาด ๆ ให้แก่ผู้ปกครองเพื่อเช็ดทำความสะอาดให้เด็กด้วย

๓.๒ ลูกค้าพิการ บางโอกาสคนพิการอาจเข้ามารับประทานอาหารเช้าโดยมิได้ตั้งใจ พนักงานบริการที่เข้าใจและช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะสามารถช่วยให้เขารับประทานอาหารเช้าอย่างเอร็ดอร่อยและมีความสุข

ลูกค้าที่นั่งเก้าอี้รถเข็นจะรู้สึกสบายใจเมื่อได้นั่งโต๊ะที่ไกลจากทางเดิน เช่น โต๊ะที่อยู่ไกลจากทางเข้าออก หรือโต๊ะชิดผนังที่ห่างไกลจากสายตาคคน

- เลื่อนเก้าอี้ที่ไม่ใช่รอบโต๊ะอาหารออก เพื่อให้ลูกค้าได้มีที่ว่างมากขึ้น และทำให้สะดวกต่อการเสิร์ฟด้วย
- ใ้การเอาใจใส่ช่วยเหลือเท่าที่เห็นว่าเป็นการสมควร โดยมิให้แขกรู้สึกว่าเป็นการช่วยเหลือมากเกินไป
- แนะนำในการเลือกอาหารที่รับประทานได้ง่ายให้กับลูกค้า
- อย่างกล่าวถึงความพิการของแขกเป็นอันขาด

๓.๓ ลูกค้าตาพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- จงจำไว้เสมอว่า พนักงานบริการต้องเป็นผู้นำทางแก่ลูกค้าที่ตามองไม่เห็น อย่าปล่อยให้ลูกค้าเดินออกหน้าไปเอง

- เมื่อลูกค้านั่งโต๊ะเรียบร้อยแล้ว ค่อย ๆ ย้ายเครื่องมือในการรับประทานตลอดจนถึงของอื่น ๆ เช่น แจกัน โป๊ะไฟ ที่เขียนหูหรี แก้วไวน์ ส้อมหรือมีด ให้ห่างจากมือของลูกค้าเพราะอาจเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุได้ ไม่ควรย้ายสิ่งเหล่านี้ออกไปจากโต๊ะ แต่วางไว้ที่ปลายสุดอีกด้านหนึ่งเท่านั้นเพื่อว่าเขาจะได้ไม่รู้สึกว่าแตกต่างจากผู้อื่น

- คนตาพิการบางคนเป็นคนตาบอดตาใสคือ สามารถอ่านเมนูได้ ดังนั้นพนักงานบริการจึงควรถามนำก่อนนำ “ต้องการเมนูไหมครับ” แต่ถ้าลูกค้าไม่สามารถอ่านเมนูได้ พนักงานบริการอ่านรายการอาหารให้ฟัง แล้วคอยการตัดสินใจของลูกค้า

- อย่ารินน้ำมากเกินไป และวางเครื่องมือในการรับประทานเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้กับอาหารที่วางอยู่ต่อหน้าลูกค้าเท่านั้น

- ขณะเสิร์ฟควรบอกแก่ลูกค้าด้วยว่า อาหารและเครื่องดื่มวางอยู่ที่ใด ถ้าเป็นไปได้ ให้ปลายนิ้วของลูกค้าได้สัมผัสกับแก้วน้ำหรือถ้วยกาแฟด้วยก็จะดี เพราะทำให้เขาได้รู้ตำแหน่งที่อยู่ของสิ่งของเหล่านั้น ได้อย่างแท้จริง

๓.๔ ลูกค้าหูพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าหูพิการอาจสั่งอาหารด้วยวาจาไม่ได้เหมือนแขกอื่น ๆ บางคนใช้วิธีเขียนหรือชี้สิ่งของที่ตนต้องการ

- พึงระลึกอยู่เสมอว่า คนหูพิการนั้นพูดโดยใช้มือเป็นหลัก

- ถ้าเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุ เมื่อนำอาหารหรือเครื่องดื่มมาเสิร์ฟ ควรตะโกนที่บ่าซ้ายหรือขวาของลูกค้าเบา ๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้ตัว

๓.๕ ลูกค้าป่วยกะทันหัน เช่น เป็นลม ไรศหัวใจกำเริบ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ในกรณีที่ลูกค้าป่วยกะทันหัน พนักงานบริการต้องพยายามควบคุมสติให้ดีที่สุด ไม่ตื่นเต้น ตกใจ และต้องให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้

- ถ้าลูกค้าล้มลงที่พื้น นำหมอนมารองใต้ศีรษะ ย้ายเก้าอี้หรือสิ่งของอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้ออกห่าง ดึงต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบของสถานบริการนั้นทันที

๓.๖ ลูกค้าที่มีอาการมินเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าที่ดื่มมากเกินไป ควรจัดให้นั่งโต๊ะไกลจากลูกค้าคนอื่น ๆ ถ้าเป็นไปได้จัดให้นั่งโต๊ะที่ใหญ่พอที่เขาจะไม่ปิดด้วยขามกระเด็นลงจากโต๊ะขณะขยับตัว

- รับนำอาหารหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งมาเสิร์ฟโดยเร็ว เพื่อว่าเขาจะได้พะวงอยู่กับการรับประทาน และไม่สนใจลูกค้าคนอื่น ๆ

- พนักงานบริการควรสุภาพและให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับที่ทำแก่ลูกค้าคนอื่น ๆ แต่อย่าเข้าไปสนทนาด้วยเป็นอันขาด

- พยายามทำเท่าที่จะทำได้ที่จะมิให้เขาส่งเสียงดัง หรือทำสิ่งที่น่ารังเกียจ

- แจ้งให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ

- ถ้าลูกค้าก่อความยุ่งยาก อย่างนำตัวเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

บทที่ ๕

การจัดที่พักนายนทหารสัญญาบัตรโสด

๑. กล่าวโดยทั่วไป การจัดการที่พักจะกล่าวต่อไปนี้เป็นจัดการที่พักส่วนรวมในรูปอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตรโสด ส่วนอาคารพักนายนทหารระดับอื่น ๆ अनुโลมใช้ตามแบบที่จะกล่าวนี้ การจัดการที่พักนี้อาศัยการจัดการโรงแรม หรือการจัดการที่พักของอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตรโสดสหรัฐ ฯ เป็นหลัก สำหรับใน ทร. ไทยนั้น มีอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตรโสดอยู่ด้วยกันหลายแห่ง แต่มีการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เข้าพักอาศัยได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากมีขีดจำกัดทางด้านงบประมาณ กรมพลธิการทหารเรือ ได้สังเกตเห็นความสำคัญทางด้านนี้และคาดการณ์ไว้ว่า เมื่อเกิดมีอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตร หรือประทวนโสดขึ้นหลายแห่ง ความจำเป็นในการจัดการที่พักนี้ย่อมจะบังเกิดขึ้น เมื่อนั้น ภารกิจจะต้องมอบให้ กรมพลธิการทหารเรือดำเนินงานนี้อย่างแน่นอน ผู้ศึกษาจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจไว้พอสมควร เพื่อให้การจัดที่พัก ทร. เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ความมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษา ได้ทราบถึงการจัดการที่พักอันเป็นที่อยู่ของส่วนรวม ตามลักษณะของโรงแรมที่มีการจัดการที่ถูกต้องและมีมาตรฐานเดียวกับอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตรโสดของสหรัฐ ฯ รวมทั้งมีการบริการ เพื่อความสะดวกสบายของผู้เข้าพักอาศัยตามสมควร

๓. ขอบเขต บทเรียนนี้จะกล่าวเฉพาะการจัดการที่พักสำหรับนายนทหารสัญญาบัตรโสดเป็นหลัก หากอาคารพักนายนทหารสัญญาบัตรโสดใดเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องจัดส่วนใด ก็ให้ตัดส่วนนั้นออกได้ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ที่ทำการเรือนพักนายนทหารสัญญาบัตรโสด ประกอบด้วย

๓.๑.๑ หัวหน้าเรือนที่พัก ฯ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่จัดที่พัก

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๓.๒ เจ้าหน้าที่การเงิน ประกอบด้วย

๓.๒.๑ พนักงานรับ – จ่าย

๓.๒.๒ พนักงานบัญชี

๓.๒.๓ พนักงานใบสำคัญและการเงิน

๓.๓ ห้องอาหารและบาร์ ประกอบด้วย

๓.๓.๑ เจ้าหน้าที่สห โภชน

๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่บริการ

๓.๓.๓. เจ้าหน้าที่บาร์และเครื่องดื่ม

๓.๓.๔ คลังเสบียงและเครื่องดื่ม

๓.๔ ตอนบริการ ประกอบด้วย

๓.๔.๑ เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด

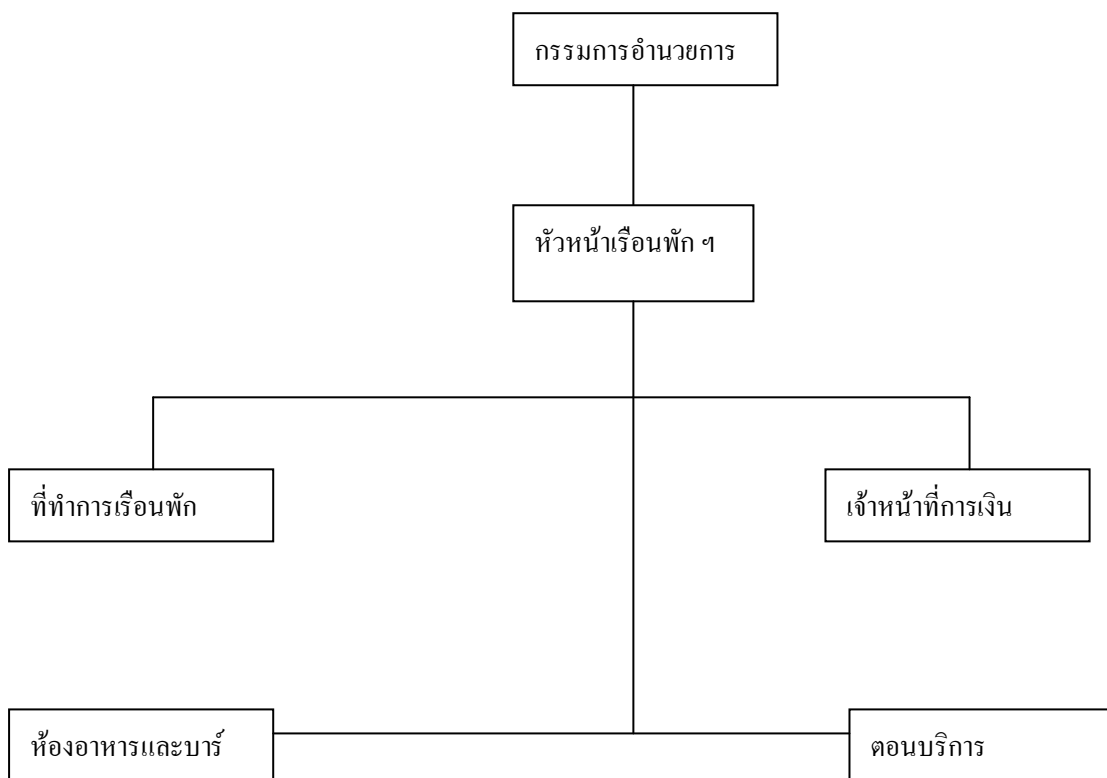
๓.๔.๒ เจ้าหน้าที่รับใช้

๓.๔.๓ เจ้าหน้าที่ซักกรีด

๓.๔.๔ เจ้าหน้าที่โยธา

๓.๔.๕ คลังพัสดุ

๔. ฟังการจัด



๕. หน้าที่

๕.๑ กรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

๕.๑.๑ รอง ผบ.หน่วย เจ้าของอาคารที่พัก ฯ เป็นประธาน

๕.๑.๒ ผบ.หน่วยงาน เป็นกรรมการ

๕.๑.๓ หัวหน้าแผนกส่งกำลังบำรุง เป็นกรรมการ

๕.๑.๔ พลาธิการของหน่วย เป็นกรรมการและเลขานุการ

๕.๒ หน้าที่ของกรรมการอำนวยการ

๕.๒.๑ ประชุมพิจารณากำหนดนโยบาย

๕.๒.๒ แก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่หัวหน้าอาคารไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้

๕.๒.๓ ตรวจสอบการทำงานของหัวหน้าอาคาร

๕.๓ หน้าที่ของหัวหน้าที่เรือนพัก ฯ

๕.๓.๑ หน้าที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ ตรวจสอบอาคารโดยทั่วไปให้ทั่วอาคารที่พักถึงความสะอาดความเรียบร้อย การชำรุดเสียหาย ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกบริการการตรวจนี้อย่างน้อยต้องกระทำวันละ ๑ ครั้ง เมื่อพบเห็นสิ่งบกพร่องต้องสั่งการแก้ไขทันที หากเกินขีดความสามารถให้รายงานคณะกรรมการทันที อย่าปล่อยทิ้งไว้

๕.๓.๒ หน้าที่เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ หมั่นตรวจตราดูแลอย่าให้เจ้าหน้าที่ละเลยในการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ กวดขันการใช้เครื่องมือให้ถูกวิธี และใช้เครื่องมือโดยประหยัด เครื่องมือชำรุดเจ้าหน้าที่ไม่รายงานให้มีการสอบถามถึงสาเหตุแล้วพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๕.๓.๓ หน้าที่เกี่ยวกับผู้มาพัก เอาใจใส่ดูแลผู้มาพักให้ได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งจะส่งผลให้งานราชการที่ผู้มาพักปฏิบัติอยู่ได้ผลเต็มที่

๕.๓.๔ หน้าที่เกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา คอยกวดขันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วางระเบียบปฏิบัติปลีกย่อยให้รัดกุม ดูแลทุกข์สุขผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ความเป็นธรรม ต้องไม่ลืมนำงานให้การบริการแก่คนอื่นนั้นไม่มีใครอยากทำ แต่จะต้องใช้วิธีการกระตุ้นให้ทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญของส่วนรวม ข้อที่สำคัญที่สุดในการปกครองบังคับบัญชานี้จะต้องอย่าให้เกิดการลักขโมยขึ้นเป็นอันขาด

๕.๓.๕ หน้าที่เกี่ยวกับการเงิน จะต้องกวดขันเกี่ยวกับรายรับจ่ายและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งจะได้จากห้องอาหารและบาร์รวมทั้ง การชักรีด โดยจะต้องให้เกิดกำไรพอสมควร

๖. ที่ทำการเรือนพัก เป็นหัวใจของการบริการในการจัดที่พัก

๖.๑ ที่ทำการเรือนพักนี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จัดการที่พักและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๖.๒ เจ้าหน้าที่จัดการที่พัก มีหน้าที่ในการรับคำสอบถามและต้องต้อนรับผู้มาพัก ทำหน้าที่ในการจัดการที่พัก เมื่อเจ้าหน้าที่จัดการที่พักไม่อยู่ ซึ่งทำหน้าที่ดังนี้

๖.๒.๑ ทำหน้าที่รักษากุญแจห้องพักไว้ถูกต้อง

๖.๒.๒ ทำหน้าที่รับ — ส่ง จดหมายแก่ผู้มาพักและรับผิดชอบข่าวสารจากคนภายนอกที่ติดต่อกับผู้มาพัก

๖.๒.๓ ทำหน้าที่ให้ความกระจ่าง แก่ผู้มาพักในเรื่องที่เกี่ยวกับ

- สถานที่ทำการต่าง ๆ ของ ทร. ในพื้นที่ที่อาคารพักตั้งอยู่

- สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- ชื่อร้านค้าพื้นเมือง
- สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์
- ตารางกำหนดเข้าออก รถไฟ เครื่องบิน และเรือโดยสาร
- ความรู้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

ปกติแล้วอาคารพัก ๆ ควรจัดพิมพ์ไว้เป็นเล่มเพื่อแจกจ่ายแก่ผู้มาพัก

๖.๒.๔ ทำหน้าที่ในการรับรองและแนะนำในเรื่องพักอาศัยแก่ผู้มาอาศัยโดยตรงทราบรายละเอียดภายในที่พักถึง

- ตำแหน่งที่ตั้งของห้อง
- ขนาดของห้อง
- เครื่องเรือนภายในห้องและที่ต่าง ๆ
- ห้องว่างมีห้องใดบ้าง
- ชื่อห้องผู้พักแต่ละห้อง
- จำนวนผู้พักแต่ละวัน
- ผู้พักประจำ

๖.๒.๕ เป็นผู้ติดต่อรับฝากของและถอนคืนสิ่งของที่มีค่าของผู้มาพัก เมื่อรับไว้แล้วจะทำบัญชีนำฝากเจ้าหน้าที่การเงินไว้

๖.๒.๖ อำนวยความสะดวกในการจัดเจ้าหน้าที่ขนสัมภาระให้กับผู้มาพัก

๖.๒.๗ หน้าที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่พัก เพื่อทราบถึงวันเวลาผู้ที่จะเข้าพักใหม่และผู้ที่จะออก
- ติดต่อกับแผนกบริการ เมื่อผู้เข้ามาพัก เมื่อผู้พักได้รับความสะดวก และเมื่อผู้พักจะออกจากอาคารพัก ๆ ตลอดจนผู้พักขอย้ายห้องซึ่งได้รับ
- อนุมัติแล้ว รวมทั้งการชักรีด
- ติดต่อกับห้องอาหารและบาร์ เพื่อการตรวจสอบหนี้สิน

๖.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่

๖.๓.๑ ควบคุมห้องพัก และทราบถึงสภาพห้องพักในอาคารพัก ๆ ตลอดเวลาโดยจัดทำสมุดแผนผัง หมายเลขห้องไว้ให้ทันสมัยตลอดเวลา และมีแผ่นกระดานป้ายห้องพักแสดงตลอดเวลา

๖.๓.๒ ติดต่อกับตอนบริการตลอดเวลาให้ทราบถึงสถานภาพของห้องพัก เพื่อตอนบริการจะได้จัดคนงานเข้าทำห้องพักหรือซ่อมแซมห้องพัก และตรวจสอบเสื้อผ้าของผู้พักที่อาจจะยังค้างอยู่

๖.๓.๓ จัดห้องพักให้ผู้มีสิทธิเข้าพักอาศัย

๖.๓.๔ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าใครจะไป ใครจะมาพักในวันใด

๖.๓.๕ ติดต่อกับแผนกใบสำคัญและการเงิน ให้ทราบว่าใครบ้างจะออกจากที่พักเพื่อจะได้เตรียมใบสำคัญเก็บเงินที่ยังค้างอยู่ เช่น ค่าชักรีด ค่าอาหาร และค่าเครื่องดืมตลอดจนค่าบริการ เป็นต้น

- ๖.๓.๖ ติดต่อกับห้องอาหารและบาร์ เพื่อตรวจสอบหนี้สินต่าง ๆ
- ๖.๓.๗ ตอบรับหรือปฏิเสธการจองห้องแก่ผู้จอง
- ๖.๓.๘ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เมื่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่อยู่

๗. เจ้าหน้าที่การเงิน

๗.๑ เจ้าหน้าที่การเงิน ประกอบด้วย

- ๗.๑.๑ นายทหารการเงิน
- ๗.๑.๒ พนักงานบัญชี
- ๗.๑.๓ พนักงานใบสำคัญการเงิน

๗.๒ นายทหารการเงิน เป็นพนักงานรับ – จ่าย มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับและจ่ายในกิจการของอาคารพัก
๑ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

๗.๒.๑ การรับเงิน รับจาก

- ค่าบริการรายวัน
- ค่าซักรีด
- ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

๗.๒.๒ การจ่ายเงิน จะจ่ายเงินได้ในกิจการต่อไปนี้

- รางวัลพนักงานตามอัตราที่กำหนด
- จ่ายเสบียงและเครื่องดื่ม
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามกิจการที่ได้รับอนุมัติ

๗.๓ พนักงานบัญชี

๗.๓.๑ บัญชีรับ

- สมุดรับเงินจากผู้พักประจำวัน
- บันทึกการรับเงินค่าบริการต่าง ๆ แบ่งช่องเป็นประเภท
- รายงานการรับเงินประจำวัน

๗.๓.๒ บัญชีจ่าย

- สมุดจ่ายเงินประจำวัน
- บันทึกการจ่ายเงินแยกประเภท
- รายงานการจ่ายเงินประจำวัน

๗.๓.๓ บัญชีเงินสด

๗.๓.๔ บัญชีแยกประเภท

๗.๓.๕ บัญชีค่าใช้จ่าย

๓.๔ พนักงานใบสำคัญการเงิน มีหน้าที่ดังนี้

๓.๔.๑ รวบรวมหนี้สินต่าง ๆ จากผู้พัก

๓.๔.๒ คิดค่าบริการ

๓.๔.๓ รวมน้สินแล้วเขียนใบรับเงินเป็นหลักฐานการรับเงินให้นายทหารการเงิน (พนักงานรับ – จ่าย)

๓.๔.๔ รวบรวมตรวจสอบใบเบิกของหน่วยต่าง ๆ

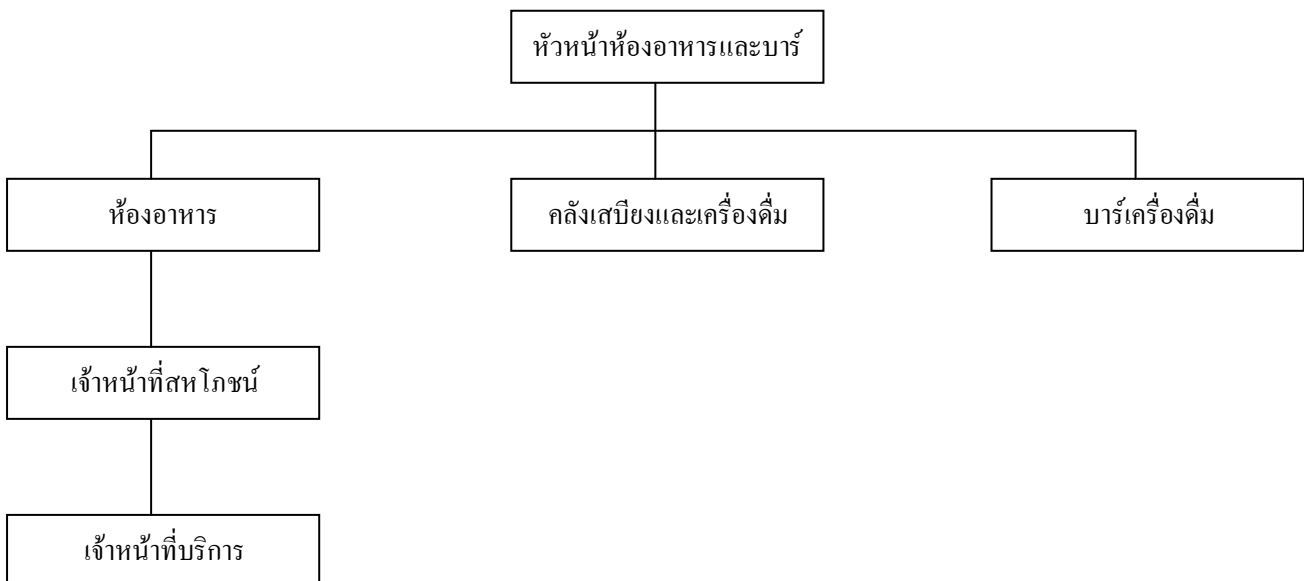
๓.๔.๕ เขียนใบสำคัญจ่ายให้นายทหารการเงิน (พนักงานรับ-จ่าย) เป็นหลักฐานในการจ่ายเงิน

๘. ห้องอาหารและบาร์ ปกติแล้วมีควรจำเป็นสำหรับอาคารนายทหารสัญญาบัตรโสด ทั้งนี้เพราะนายทหารที่ไปราชการหรืออยู่เป็นประจำส่วนใหญ่มีได้นำครอบครัวไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารพักนายทหารสัญญาบัตรโสดในท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล การจะไปหาอาหารรับประทานลำบากเป็นเหตุให้เกิดความยุ่งยาก นอกจากนั้นการที่จะให้นายทหารออกไปหาเครื่องคัมรับประทานนอกสถานทีนั้นไม่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวง หนทางที่ถูกคือการจัดห้องอาหารและบาร์ภายในให้เหมาะสมและสะดวกสบายกว่าภายนอกกิจการห้องอาหารและบาร์นี้นั้นอาจกระทำได้ ๒ วิธี คือ จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง หรือให้บุคคลภายนอกมาเช่น กิจการ แต่การดำเนินการโดยให้บุคคลภายนอกมาเช่ากิจการนั้น มีข้อเสียหลายประการ คือ

- ก) เป็นอุปสรรคต่อการรักษาความลับของทางราชการ
- ข) ผู้มาประกอบกิจการมักจะค้ากำไรเกินควร
- ค) ไม่สามารถบังคับบัญชางานได้ตามความมุ่งหมาย

จากเหตุผลดังกล่าวแล้วทางราชการควรจัดดำเนินการเสียเอง โดยพยายามหาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะไม่ต้องค้ากำไรเกินควรอยู่แล้ว มุ่งหวังแต่จะบริการกันเท่านั้น ซึ่งควรจะมีการจัดเจ้าหน้าที่ดังนี้

๘.๑ ผังการจัด



๘.๒ หัวหน้าห้องอาหารและบาร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอาหารสด การประกอบอาหาร เครื่องดื่มและจำหน่ายโดยวิธีการที่ถูกต้อง มิให้ขาดทุน ปกติจะควบคุมอยู่ที่ห้องอาหารสดและดูแลที่บาร์

๘.๓ เจ้าหน้าที่สหโภชน์ ประกอบด้วยพนักงานซึ่งมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

๘.๓.๑ หัวหน้าสหโภชน์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบต่อแผนกครัว ตรวจสอบการจัดซื้อ เบิกอาหาร สด ประสานกับหัวหน้าอาหารและหัวหน้าบริการอย่างใกล้ชิด

๘.๓.๒ พนักงานเตรียมอาหารสด มีหน้าที่ตัดหั่นชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเนื้อ ผักและเครื่องปรุง ต่าง ๆ ส่งให้แผนกปรุงจัดการปรุงให้เป็นอาหารสำเร็จตามใบสั่งอาหาร นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในการทำอาหารประเภทที่ไม่ต้องมีการผัดหรือต้ม เช่น ทำขนมปังทานาย แชนด์วิช

๘.๓.๓ พนักงานปรุงอาหารประเภทผัด ทอดและอบ มีหน้าที่ปรุงอาหารประเภทผัดทอด และอบต่าง ๆ ตามใบสั่งอาหารที่พนักงานเตรียมจัดส่งให้

๘.๓.๔ พนักงานปรุงอาหารประเภทแกง มีหน้าที่ปรุงอาหารประเภทแกง ประเภทต้มตาม ใบสั่งอาหารที่พนักงานเตรียมจัดส่งให้

๘.๓.๕ พนักงานปรุงอาหาร มีหน้าที่ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่และพนักงานของ อาคารพักรับประทาน

๘.๓.๖ เสมียนครัว ทำหน้าที่

- เขียนใบเบิกอาหารสดอาหารแห้งตามที่ต้องการประจำวัน โดยใช้รายการอาหารเป็นหลัก
- ทำรายงานอาหารสดเหลือ
- ควบคุมสถิติต่าง ๆ
- บันทึกการขายสด ขายเชื่อ ที่แผนกบริการส่งมาเป็นหลักฐาน
- ทำรายการอาหารประจำวัน

๘.๔ เจ้าหน้าที่บริการ ประกอบด้วยพนักงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๘.๔.๑ หัวหน้าบริการมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ และการปฏิบัติงานของ บริการในห้องอาหารทั้งหมด ตลอดจนห้องนั่งเล่น และรับเงินสดหรือทำหลักฐานเงินเชื่อออกไปรับเงินสดและ นำส่งเจ้าหน้าที่การเงิน

๘.๔.๒ บริการประจำที่มีหน้าที่รับคำสั่งอาหารจากบริการประจำโต๊ะแล้วบันทึกส่งให้พนักงาน เตรียมอาหารสด เตรียมใบแจ้งหนี้

๘.๔.๓ บริการประจำโต๊ะ มีหน้าที่

- จัดโต๊ะวางเครื่องโต๊ะให้เรียบร้อย
- ต้อนรับนายทหารที่มานั่งโต๊ะ
- รับสั่งอาหาร
- บริการอาหารเครื่องดื่ม

๘.๔.๔ บริการประจำห้องนั่งเล่น มีหน้าที่เช่นเดียวกับบริการประจำโต๊ะ แต่บริการน้ำชากาแฟในห้องนั่งเล่น

๘.๕ บาร์เครื่องดื่ม ประกอบด้วยพนักงานซึ่งมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

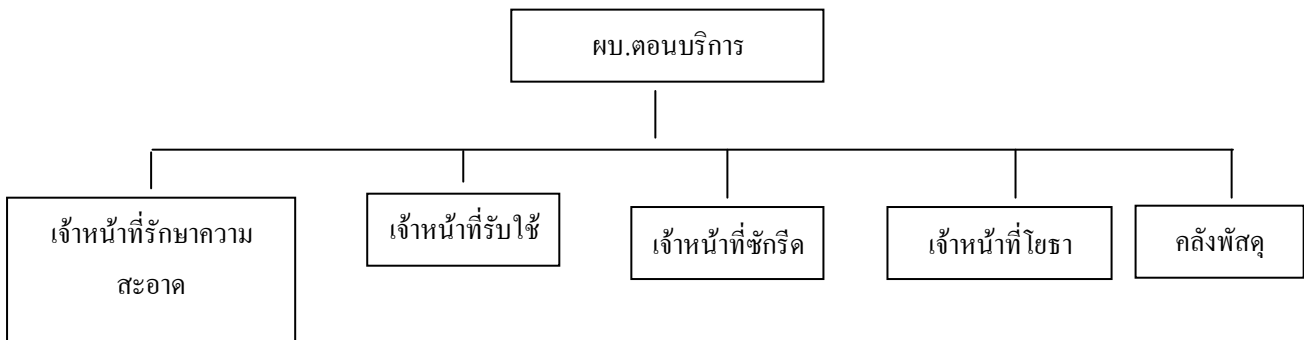
๘.๕.๑ หัวหน้าบาร์เครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติการบริการภายในห้องบาร์เครื่องดื่ม รับเงินสด ทำหลักฐานใบรับเงิน

๘.๕.๒ พนักงานขายและผสมเหล้า มีหน้าที่รินตวงผสมและทำใบแจ้งหนี้ให้หัวหน้าบาร์เครื่องดื่มเก็บไว้

๘.๕.๓ บริการ มีหน้าที่นำไปเสิร์ฟตามโต๊ะ

๕. ตอนบริการ เจ้าหน้าที่ในตอนบริการนี้นับว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญของอาคารพักสัญญาบัตร โสด เพราะเป็นผู้ดูแลความสะอาดตั้งแต่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ขึ้นไปจนถึงตัวอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักได้ใช้ ซึ่งมีการจัดและหน้าที่ดังนี้

๕.๑ ฝั่งการจัด



๕.๒ ผบ.ตอนบริการ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาด การรับใช้การซักกรีด ตลอดจนการตกแต่งบริเวณและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพัก ที่สำคัญคือป้องกันมิให้มีการลักขโมยเกิดขึ้น

๕.๓ เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ประกอบด้วยพนักงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๕.๓.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจำนวนเจ้าหน้าที่มากน้อยแล้วแต่จำนวนห้อง ทำหน้าที่

- ปิดกวาดทำความสะอาดเครื่องเรือน
- เปลี่ยนผ้าที่ใช้กับเครื่องนอน
- เปลี่ยนผ้าปูที่นอนต่าง
- เปลี่ยนผ้าเช็ดตัวและจัดเครื่องใช้ในห้องพัก – ส้วม
- ดูแลทำความสะอาดที่นอน
- ซักกรองเท้าและหัวเข็มขัดให้ผู้พัก

๕.๓.๒ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมีจำนวนมากน้อยแล้วแต่ความกว้างใหญ่ของอาคารพัก และเครื่องมือทำความสะอาดที่มีอยู่ มีหน้าที่

- ทำความสะอาดพื้น ห้องพัก และพื้นอาคารทั้งหมด
- ใช้เครื่องขัดพื้น ดูดฝุ่น
- ทำความสะอาดห้องน้ำ-ส้วม ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอ
- จัดกระจกหน้าต่าง ผาห้องมิให้มีฝุ่นจับและเป็นเงางามอยู่เสมอ

๕.๔ เจ้าหน้าที่รับใช้ มีหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันอยู่เวรรับใช้ มีสมุดรับส่งหน้าที่เวรตำแหน่งที่อยู่เวรนั้นบริเวณ กึ่งกลางของชั้นอาคารพักต่าง ๆ ที่มีห้องพักอยู่ตรงบริเวณลิฟท์หรือบันไดขึ้นลง คอยดูแลผู้แปลกปลอม มีหน้าที่

๕.๔.๑ รับทราบว่าห้องพักใดมีคนอยู่บ้างมีห้องใดว่างและต้องรู้ว่าแต่ละห้องนั้นมีใครชื่ออะไรอยู่

๕.๔.๒ มีหน้าที่เก็บกุญแจห้องพักและต้องทราบว่าผู้พักอยู่หรือไม่

๕.๔.๓ เมื่อมีผู้มาติดต่อกับผู้พักอาศัย จะต้องทราบว่าอยู่หรือไม่

๕.๔.๔ ยกกระเป๋าและหีบห่อผู้ที่เข้าพักหรือออก

๕.๔.๕ รับใช้ผู้มาพักภายในขอบเขต ห้ามออกบริเวณรับผิดชอบ

๕.๕ เจ้าหน้าที่ซักกรีด มีหน้าที่

๕.๕.๑ รับผ้าจากเจ้าหน้าที่ผ้ามาทำการซักกรีดแล้วส่งคืนคลังพัสดุ

๕.๕.๒ รับผ้าของผู้พักจากเจ้าหน้าที่รับใช้มาทำการซักกรีดแล้วส่งให้พนักงานรับใช้

๕.๕.๓ ทำสมุดบันทึกการซักกรีดเสื้อผ้า

๕.๕.๔ ทำรายการซักกรีดเสื้อผ้าของผู้พักส่งให้เจ้าหน้าที่การเงิน

๕.๖ เจ้าหน้าที่โยธา มีหน้าที่

๕.๖.๑ จัดให้มีน้ำใช้น้ำอาบ

๕.๖.๒ ซ่อมไฟฟ้า

๕.๖.๓ ซ่อมแซมอาคารตามขีดความสามารถ หากเกินขีดความสามารถให้บันทึกเสนอตามลำดับชั้นให้หน่วยที่มีหน้าที่ซ่อมมาดำเนินการ

๕.๖.๔ ทำความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร

๕.๖.๕ ตกแต่งบริเวณให้สวยงาม

๕.๗ คลังพัสดุ มีพนักงานต่าง ๆ ทำหน้าที่ดังนี้

๕.๗.๑ นายคลัง มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการเบิก รับ เก็บรักษาและจ่ายพัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ภายในอาคารพักทุกชนิด ตลอดจนตรวจสอบดูแลให้พัสดุนั้นมีอยู่ตามจำนวนที่ถูกต้อง

๕.๗.๒ พนักงานหมุนเวียนผ้า มีหน้าที่

- เบิกผ้าต่าง ๆ ที่จะใช้ภายในอาคารพักไปให้เพียงพอที่จะใช้ผลัดเปลี่ยนหมุนกัน โดยไม่ขาดแคลน

- รับผ้าที่ซักกรีดแล้วจากเจ้าหน้าที่ซักกรีดเตรียมไว้จ่ายหมุนเวียนให้เจ้าหน้าที่ผ้า
- ตรวจสอบคุณภาพผ้าที่ใช้แล้วให้ครบถ้วนตามที่เบิกมาไว้ตลอดเวลา
- ผ้าชำรุดให้ทำใบเบิกเปลี่ยนไว้ให้เรียบร้อย

๕.๗.๓ พนักงานบัญชีคุม มีหน้าที่

- ทำสมุดรับเข้า รายวัน
- ทำสมุดจ่ายออก รายวัน
- ทำสมุดสรุปยอดรับเข้าจ่ายออกประจำเดือน
- ทำสมุดจำแนกหน่วยเบิก

๕.๗.๔ พนักงานคลัง มีหน้าที่รับ เก็บรักษา และจ่ายพัสดุทุกชนิด

๑๐. สถานที่ที่ควรจัดให้มีขึ้น ในอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่พักอาศัยอยู่ ควรจัดให้มีสถานที่ดังนี้

๑๐.๑ ห้องสำนักงาน และต้อนรับ ห้องนี้จะเป็นสำนักงาน เป็นที่ทำการเรือนพักนายทหารสัญญาบัตร โสดและเจ้าหน้าที่การเงิน ด้านหน้าของห้องนี้ จัดเป็นคาน์เตอร์ไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และพนักงานใบสำคัญและการเงิน ตามปกติห้องนี้ควรอยู่ติดประตูทางเข้าด้านในของอาคารพักซึ่งเรียกว่า LOBBY เพราะผู้ที่ติดต่อซักผ้าจะได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ทันที บริเวณด้านหน้าสำนักงานนี้ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร ผู้ที่มาพักอาศัยจะนั่งหรือยืนรอการติดต่อเรื่องห้องพักได้ประมาณ ๑/๒ ของจำนวนห้องพักที่มีอยู่ รวมทั้งหีบห่อของผู้มาพักด้วย

๑๐.๒ ห้องนั่งเล่น ในอาคารเรือนพักนายทหารสัญญาบัตร โสด จำเป็นต้องจัดห้องนี้ไว้เพื่อใช้

๑๐.๒.๑ สำหรับผู้พักอาศัยใช้นั่งเล่น ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือหรือดื่มน้ำชา กาแฟ

๑๐.๒.๒ สำหรับผู้พักอาศัยเป็นที่รับแขก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแขกที่เป็นสุภาพสตรี เพราะการที่จจะรับรองแขกสุภาพสตรีในห้องพักนั้นห้ามเด็ดขาดถึงแม้จะเป็นภรรยาก็ตาม

๑๐.๓ บาร์จำหน่ายเครื่องดื่ม เป็นห้องปิดมิดชิดพอสมควร สำหรับใช้เป็นที่ ๆ ผู้มาพักใช้ดื่ม สุรา เบียร์ ปกติจะเปิดบริการ ๑๗๐๐ ปิดประมาณ ๒๐๐๐ เสร็จแล้วผู้ดื่มได้เข้ารับประทานอาหาร

๑๐.๔ ห้องจำหน่ายเครื่องดื่ม ต้องจัดให้พอสำหรับผู้มาพักทั้งหมด ควรมีการแจกแต่งประดับประดาตามสมควร ห้องนี้ใช้ในกรับแขกของนายทหารที่มาพักได้ด้วย ภายในห้องรับประทานอาหารนี้ แบ่งบริเวณออกเป็น ๒ บริเวณ คือ

๑๐.๔.๑ บริเวณที่นั่งรับประทานอาหาร มีโต๊ะ เก้าอี้ชุด ๔ คน หรือ ๖ คน ผ้าปูพร้อมเครื่องโต๊ะ เช่น ที่ใส่กระดาษเช็ดมือ ที่เสียบเมนู และที่เขียนบุหรี่

๑๐.๔.๒ บริเวณห้องอาหาร เป็นห้องพักอาหารที่ปรุงแล้ว มีเตาอุ่น ปกติจะอยู่ติดกับห้องครัวภายในห้องนี้ใช้เป็นที่เก็บจานชามเครื่องภาชนะต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร

๑๐.๕ ห้องครัว เป็นสถานที่ปรุงอาหาร ปกติอยู่ติดกับห้องอาหาร ต้องจัดให้มีการระบายอากาศที่ดีมิให้กลิ่นอาหารที่กำลังปรุงกลับเข้าไปคลุ้งภายในห้องรับประทานอาหาร อันก่อความรำคาญแก่ผู้รับประทานอาหารได้

๑๐.๖ ห้องเก็บของผู้พัก สำหรับใช้เก็บของผู้พักจะคืนห้องพัก แต่จำเป็นต้องไปราชการที่อื่นก่อนจึงขอฝากของใช้ส่วนตัวไว้ หรืออาบนอนของผู้พักหลังทิ้งไว้ ผ้าหน้ำที่ จะนำเก็บในห้องนี้ เพื่อสืบทอดเจ้าของต่อไป

๑๐.๗ คลังพัสดุ เนื่องจากพัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในเรื่องการจัดการที่พักนี้มากมายหลายชนิดและใช้สิ้นเปลืองมากพอสมควร จำเป็นต้องมีคลังเก็บเพื่อจะเบิกมาใช้ได้ทันทั่วถึง

๑๐.๘ ห้องพัก ปกติห้องพักที่จัดสร้างขึ้นมีขนาดประมาณ ๓ x ๕ เมตร และจัดเป็นห้องคู่ คือ หมายความว่าห้องหนึ่งพักได้ ๒ นาย มีเตียงเดี่ยวนอนได้คนเดียว ๒ เตียง ทั้งนี้เพื่อประหยัด แต่ถ้าหากผู้พักมีเพียงไม่กี่คนจะจัดให้นอนเดี่ยว

๑๐.๙ ห้องน้ำ-ส้วม โดยทั่วไปอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสัด ที่สร้างอยู่ขณะนี้ห้องน้ำรวมจัดไว้หลายห้อง รวมไว้ด้านใดด้านหนึ่งหรือทั้ง ๒ ด้าน เพื่อประหยัด อย่างไรก็ตามชั้นล่าง ณ บริเวณห้องนั่งเล่นนั้นจะมีห้องส้วมอยู่ด้วยเสมอ

๑๐.๑๐ ทางเดิน ทางเดินผ่านหน้าห้องควรจะถูกด้วยกระเบื้องยางหรือพรมยางป้องกันเสียงดังเวลาเดิน

๑๐.๑๑ ห้องเจ้าหน้าที่รับใช้ แต่ละชั้นจะต้องจัดห้องสำหรับเจ้าหน้าที่รับใช้ไว้ และมีเจ้าหน้าที่รับใช้อยู่เวรตลอดเวลา จะมีที่สำหรับเป็น

๑๐.๑.๑ ห้องเก็บผ้า เพื่อเตรียมไว้เปลี่ยนให้กับห้องต่าง ๆ เช่น ปลอกหมอน ผ้าปูที่นอน เป็นต้น

๑๐.๑.๒ ห้องเก็บผ้าส่งซัก จัดไว้เก็บผ้าของนายทหารผู้มาพัก ส่งซักโดยคิดค่าบริการตามสมควร

๑๐.๑๒ ลานจอดรถ ปัจจุบันรถยนต์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น ฉะนั้นควรจัดสถานที่ไว้พอสมควรสำหรับนายทหารที่มีรถของตนเองจอดได้

๑๑. สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคารพักควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้

๑๑.๑ เครื่องเรือน ที่ควรจะมีคือ

๑๑.๑.๑ ชุดรับแขก จะต้องจัดให้มีไว้ตามห้อง LOBBY ห้องนั่งเล่น ควรจัดเป็นชุดเก้าอี้และโซฟาบุวม

๑๑.๑.๒ โต๊ะเขียนหนังสือ ควรจัดให้มีภายในห้องพักและห้องนั่งเล่น

๑๑.๑.๓ โต๊ะอาหาร ควรจัดให้มีไว้ในห้องรับประทานอาหารและบาร์จำหน่าย เครื่องดื่ม

๑๑.๒ เครื่องมือเครื่องใช้ทั่วไป ที่ควรจัดให้มี คือ

๑๑.๒.๑ เครื่องปรับอากาศควรจัดไว้สำหรับห้องที่เป็นห้องพักนายทหารชั้น นายนาวิกพิศษ หรือนายพล

๑๑.๒.๒ เครื่องดูดฝุ่น สำหรับดูดฝุ่นตามฝาและพื้น

๑๑.๒.๓ เครื่องทำความสะอาดพื้น

- ๑๑.๒.๔ เครื่องซักผ้า
- ๑๑.๒.๕ เครื่องพ่นยาฆ่าแมลง
- ๑๑.๒.๖ เครื่องดับเพลิง
- ๑๑.๒.๗ เครื่องขยายเสียง โดยต่อลำโพงตามห้องแบบ TELECOM
- ๑๑.๒.๘ นาฬิกาตั้งพื้นหรือติดข้างฝาสำหรับ LOBBY ห้องพนักงานรับใช้ทุกชั้นของอาคาร
- ๑๑.๒.๙ เครื่องทำน้ำเย็น
- ๑๑.๓ เครื่องใช้ภายในห้องพัก
 - ๑๑.๓.๑ เตียงนอนเดี่ยว ๒ เตียง
 - ๑๑.๓.๒ ที่นอน ๒ ที่ พร้อมผ้าปู
 - ๑๑.๓.๓ หมอน ๒ ใบ พร้อมปลอกหมอน
 - ๑๑.๓.๔ โต๊ะเล็กข้างเตียง ๒ ตัว
 - ๑๑.๓.๕ โต๊ะเขียนหนังสือ ๑ ชุด
 - ๑๑.๓.๖ ราวไม้ตากผ้า
 - ๑๑.๓.๗ ตู้ใส่เสื้อผ้าที่มีไม้แขวนเสื้อพร้อม
 - ๑๑.๓.๘ โต๊ะเครื่องแป้ง ๑ ชุด
 - ๑๑.๓.๙ ฝักบัวน้ำต่าง
 - ๑๑.๓.๑๐ โคมไฟตั้งโต๊ะ
 - ๑๑.๓.๑๑ ลำโพงขยายเสียง (TELECOM)
- ๑๑.๔ เครื่องใช้ภายในห้องน้ำ
 - ๑๑.๔.๑ พรหมเช็ดเท้า
 - ๑๑.๔.๒ ราวแขวนผ้า
 - ๑๑.๔.๓ กระจกเงาติดฝา
 - ๑๑.๔.๔ อ่างล้างหน้าพร้อมกระจก
 - ๑๑.๔.๕ ฝักบัวอาบน้ำ
 - ๑๑.๔.๖ ที่ใส่สบู่และกระดาษชำระ
 - ๑๑.๔.๗ ส้วม
 - ๑๑.๔.๘ ปลั๊กไฟ
- ๑๑.๕ เครื่องใช้สำหรับแผนกซักผ้า
 - ๑๑.๕.๑ เตารีด
 - ๑๑.๕.๒ เครื่องซักผ้า
 - ๑๑.๕.๓ เครื่องอบผ้า

๑๑.๖ เครื่องใช้สำนักงาน

๑๑.๖.๑ โต๊ะทำงาน

๑๑.๖.๒ โต๊ะวางพิมพ์ดีดตามจำนวนพิมพ์ดีด

๑๑.๖.๓ เก้าอี้ทำงานและพิมพ์ดีด

๑๑.๖.๔ เครื่องพิมพ์ดีดภาษาไทย

๑๑.๖.๕ เครื่องคิดเลข

๑๑.๖.๖ ตู้เก็บเอกสาร ๔ ชั้น

๑๑.๖.๗ เครื่องชั่ง

๑๑.๖.๘ เครื่องเจาะกระดาษ, เครื่องเย็บกระดาษ

๑๑.๖.๙ เครื่องเขียนและแบบพิมพ์

๑๑.๖.๑๐ ตระกร้าทิ้งเศษกระดาษ

๑๑.๗ วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ

๑๑.๗.๑ กระดาษชำระ

๑๑.๗.๒ สบู่หอม

๑๑.๗.๓ น้ำยาขัดทองเหลือง

๑๑.๗.๔ แวกซ์ขัดพื้น

๑๑.๗.๕ ผงขัดกระเบื้องเคลือบ

๑๑.๗.๖ น้ำยาล้างกระจก

๑๑.๗.๗ ยาขัดรองเท้า

๑๒. แผนประกาศข้อความ เรื่องนี้เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งหัวหน้าอาคารพักทุกแห่งจะต้องประกาศให้ผู้เข้าพักทราบ เรื่องราวต่าง ๆ ดังนี้

๑๒.๑ ข้อห้ามต่าง ๆ ในการเข้าพัก เป็นต้นว่า

๑๒.๑.๑ ห้ามเล่นการพนัน

๑๒.๑.๒ ห้ามเลี้ยงสัตว์

๑๒.๑.๓ ห้ามรับแขกต่างเพศในห้องพัก

๑๒.๑.๔ ห้ามก่อเสียงดัง

๑๒.๒ ข้อที่ผู้พักจะต้องปฏิบัติ เป็นต้นว่า

๑๒.๒.๑ การที่ผู้พักจะต้องทำหลักฐานต่าง ๆ ให้เรียบร้อยตามระเบียบ

๑๒.๒.๒ การฝากของมีค่า

- ๑๒.๓ ประกาศถึงการบริการที่อาคารพักจัดให้ เป็นต้นว่า
- ๑๒.๓.๑ อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม
 - ๑๒.๓.๒ เวลาเปิดบริการของสถานที่บริการต่าง ๆ
 - ๑๒.๓.๓ การบริการซักรีด
 - ๑๒.๓.๔ การส่งจดหมาย
 - ๑๒.๓.๕ เวลาที่พนักงานรับใช้จะออกไปซื้อของข้างนอก
 - ๑๒.๓.๖ โวลท์ของไฟฟ้าที่ใช้
 - ๑๒.๓.๗ อื่น ๆ ที่มีบริการ

บทที่ ๖

การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

โรงแรมโดยทั่วไปมักจะมีบริเวณกว้างขวางและ/หรือมีหลายชั้น การตรวจตราให้ละเอียดจริง คือทุกซอกทุกมุมและตลอดเวลา นั้น จะต้องใช้เจ้าหน้าที่มากมายมหาศาล และต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนมาก จนถึงขนาดที่ไม่คุ้มที่จะดำเนินการ โรงแรม ดังนั้น ในทางปฏิบัติ การตรวจเพื่อรักษาความปลอดภัยจึงเป็นลักษณะตรวจแบบสุ่ม และตรวจเป็นบางเวลาหรือเป็นระยะ ๆ เท่านั้น จึงต้องยอมรับว่ากิจการโรงแรมส่วนใหญ่ดำเนินงานไปโดยมีความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลาและสามารถเกิดปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาเมื่อไรก็ได้ จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องตระหนักและเตรียมมาตรการแก้ปัญหาไว้ให้พร้อม เพื่อจะได้แก้ได้ทันต่อเหตุการณ์และด้วยวิธีที่เหมาะสมอีกด้วย

ปัญหาด้านรักษาความปลอดภัยในกิจการ โรงแรมมีสาเหตุหลักจากการกระทำของบุคคล ๒ กลุ่ม ได้แก่ แยก (ลูกค้าที่มาใช้บริการ) และพนักงานที่ทำงานในโรงแรม

๑. ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าหรือบุคคลภายนอก

โรงแรมส่วนใหญ่แทบไม่มีโอกาสได้ “กรอง” คนที่มาใช้บริการ ดังนั้น ในหมู่แขกที่มาใช้บริการ จึงมีทั้งคนดีและคนที่ไม่ดีหรือไม่สู้คตินักปะปนอยู่เสมอ และคนไม่ดีเพียงคนเดียวก็สามารถสร้างปัญหาและความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหารของโรงแรมได้ไม่น้อยทีเดียว มีปัญหาที่เกิดจากแขกมีหลายรูปแบบ ดังนี้

๑.๑ ขโมยสิ่งของที่โรงแรมจัดไว้ให้ใช้ในห้องพัก

มีตั้งแต่ของเล็กน้อย เช่น ที่เชิ้บหรี แก้วน้ำ แจกัน จนถึงผ้าเช็ดตัว ผ้าคลุมเตียง หรืออาจเลยไปถึงเครื่องเป่าผม โทรทัศน์ ก็เคยมีปรากฏ นอกจากนี้รูปแบบวิธีการลักขโมยสิ่งของต่าง ๆ ก็มีหลากหลาย เช่น

ก. วิธีที่มีมากที่สุดคือการใส่สิ่งของที่ต้องการในกระเป๋าเดินทางของตน โดยคิดว่าเจ้าหน้าที่โรงแรมคงไม่รู้หรือไม่มีการตรวจ และหากถูกจับได้ คำแก้ตัวก็จะเป็นว่า “นี่ก็ว่าโรงแรมให้แก่แขกเป็นที่ระลึก” หรือ “เห็นว่าสวยดี เลยนำไปเป็นของที่ระลึก เพื่อเตือนความจำว่าครั้งหนึ่งเคยมาพักที่นี่” หรือ “นี่ก็ว่ารวมอยู่ในค่าห้องแล้ว”

หากเจ้าหน้าที่โรงแรมถามว่า ต้องการนำไปจริง ๆ หรือเปล่า จะได้คิดเงินส่วนใหญ่ก็จะปฏิเสธ เพราะอัตราค่าสิ่งของที่โรงแรมตั้งไว้มักจะค่อนข้างสูงตามความคิดของแขกที่อยากได้ฟรี แต่ก็มีเหมือนกันที่ยอมจ่ายเงินซื้อเพื่อยืนยันว่าอยากได้เป็นของที่ระลึกจริง ๆ เคยมีรายหนึ่ง เป็นแขกผู้หญิงมากับลูกและเป็น “แขก” จริง ๆ คือมาจากชมพูทวีป เธอกวาดสิ่งของทุกอย่างที่มีอยู่ในตู้เย็นในกระเป๋าเดินทางของตนจนหมดสิ้น เมื่อจบด้วยหลักฐานเพราะถูกเปิดกระเป๋าตรวจค้นจนพบ ก็หัน ไปตีลูกตัวเอง ๆ ที่ยืนอยู่ข้าง ๆ พร้อมกับคำว่าที่แสนจะไปเที่ยวหีบของในตู้เย็นมาใส่กระเป๋า นับว่าเป็นวิธีแก้เงินที่ดีเหมือนกัน

วิธีการหนึ่งที่จะป้องกันมิให้แขกนำทรัพย์สินของโรงแรมออกไปแล้วอ้างเหตุผลต่าง ๆ นานา ก็คือทำป้ายหรือการ์ดเล็กวางไว้โดยมีข้อความที่บอกทางอ้อมและอย่างสุภาพให้ทราบว่าจะนำออกไปนอกโรงแรมไม่ได้ หรือถ้าอยากได้ก็ต้องซื้อ

ข. หยิบเครื่องค้มนในตู้เย็นมากิน แต่ไม่ต้องการเสีจเงินและไม่อยากให้พนักงานรู้ จึงนำน้ำอย่างอื่นที่มีสีสันใกล้เคียงกันมาบรรจุไว้แทน ซึ่งบางครั้งก็เป็นน้ำปัสสาวะดี ๆ นี้เอง ถ้าพนักงานแผนกแม่บ้านทำงานไม่ละเอีจคหรือเป็นมือใหม่ บางครั้งก็รอดไปได้เหมือนกัน อาจจะมารู้อีกทีเมื่อแขกที่มาพักใหม่หยิบเครื่องค้มนขวดน้ำมาเปิดแล้วโวยวยขึ้น

โดยทั่วไป โรงแรมจะป้องกันปัญหานี้้อยู่แล้วโดยปิดเสตมภ์หรือสติกเกอร์ที่ฝาหรือจุกขวด ถ้ามีการเปิดขวดเสตมภ์จะขาดหรือหลุด จึงใช้วิธีดูเสตมภ์นั้นเวลาที่แขกเช้กเอ้าท์

อีกวิธีหนึ่งไม่เชิงเป็นการขโมย น่าจะเรียกว่าเป็นการพลิกแพลงเพื่อเสีจค่าใช้จายน้อยจะถูกค้ดองกว่า คือ โรงแรมทั่วไปมักจะตั้งราคาค่าเครื่องค้มนในตู้เย็นไว้ค้ดองข้างสูง จึงมีแขกบางกลุ่มนำเอาเครื่องค้มนชนิดเดียวกันที่ตนเองซื้อมาในราคาถูกจากข้างนอก มาใส่แทนขวดที่ตนเองค้มนไปแล้ว

๒.๑ ขโมยสิ่งของมีค่าของแขกคนอื่น

ในหมู่แขกที่มาพักยอมจะมีทั้งคนดีและคนเลว ในบางกรณีแขกที่มาเป็นหมู่คณะจะมาพักพร้อมกันหลายห้องและเป็นห้องที่ค้ดอง ๆ กัน บางครั้งก็รู้จักกันเป็นส่วนใหญ่ จึงการเดินเข้าห้องโน้นออกห้องนี้ และขโมยของกันเองก็มี

นอกจากนี้ คุญแจห้องพักของโรงแรมบางแห่ง ถ้าแขกไม่ใช่คนละเอีจคจริง ๆ จะไม่ทราบว่ห้องที่ตนค้ดองให้ปิดเข้ามานั้น ได้ลือคไม่ให้คนภายนอกสามารถล้คค้คเข้ามในห้องได้อย่างสบายมาก จึงมีแขกที่เจตนาไม่ดีบางคนอาศัยช่องโหว่ นี้เข้าไปขโมยของคนอื่นในตอนค้คที่เจ้าของห้องหลับไปแล้ว หรือเข้าไปเวลาที่เจ้าของห้องไม่อยู่

อีกวิธีหนึ่งที่เคยปรากฏแพร่หลายอยู่ระยะหนึ่ง คือการขโมยคุญแจห้องพักที่แขกทิ้งไว้บนโต๊ะอาหารหรือนั่งเล่นขณะไปเข้าห้องน้ำ หรือ ไปว่ยน้ำ แล้วขึ้นไปในห้องพักเพื่อทำการโจกรรมขโมยประเภทนี้ไม่จำเป็นค้ดองเป็นแขกพักห้องค้ดองกัน อาจเป็นบุคคลภายนอกที่แฝงเข้ามาทำตัวเป็นแขกก็ได้

๑.๓ แยกพาผู้หญิงหากินเข้ามาในห้องพัก

เรื่องผู้หญิงหากินที่แยกพาเข้ามาพักค้ดองนั้นเป็นปัญหาใหญ่หลวงของฝ่ายรักษาความปลอดภัยนอกจากการค้ดองคอยคุดูแลมิให้ฝ้ฝืนกฎของโรงแรมที่ห้ามลงไปเล่นน้ำในสระว่ยนน้ำของโรงแรมปะปนกับแขกต่าง ๆ แล้ว ยังมีปัญหาที่อาจลือโอกาสใช้สถานที่ของโรงแรมเสนอขายบริการไปด้วยแต่กรณีที่เกิดขึ้นเป็นประจำคือการขโมยทรัพย์สินของแขกที่พามาค้ดองนั่นเอง

๑.๔ แยกพักแล้วหลบออกไปโดยไม่จ่ยเงิน

แขกที่เข้ามาพักแล้วหลบออกไปโดยไม่จ่ยเงินค่าห้องและค่าบริการอื่น ๆ นิยมเรียกกันสั้น ๆ ในภาษาไทยว่ “แขกหนี” เกือบทุกโรงแรมจะเคยประสบกับปัญหานี้มาค้ดองบ้าง น้อยค้ดองบ้าง ทั้งนี้เนื่องจากระบบการเก็บค่าพักห้องมีลักษณะแบบเก็บเงินค้ดองเมื่อแขกกำลังจะเช้กเอ้าท์ เว้นแต่กรณีที่แขกพักนานก็อาจจะใช้วิธีค้ดองค้ดองเก็บเป็นรายสัปดาห์ คือเมื่ออยู่ครบ ๗ วัน ก็จะเก็บเงินกันค้ดองหนึ่ง บางกรณีก็อาจจะกำหนดโดยจ่ยจนวนเงินค่าใช้จายสูงสุด เช่น เมื่อครบ ๑๐,๐๐๐.- บาท โรงแรมก็จะขอเคลียร์บัญชีเสีจที่หนึ่ง ซึ่งทั้ง ๒ วิธีถ้ามีจุดหมายอย่ยเดียวกัน คือ จ่ยจคความเสีจของโรงแรมในกรณีที่แขกหนีไปโดยไม่จ่ยเงินนั่นเอง

แขกที่หนีการจ่ายเงินมักจะใช้วิธีทยอยจนกระเป๋าของคนออกจากโรงแรมทีละชิ้นจนกว่าจะหมด เพื่อมิให้เป็นที่ยึดหรือสงสัยของเจ้าหน้าที่โรงแรม แต่ก็มีบางกรณีที่ใช้วิธีสร้างสถานการณ์ต่าง ๆ

ในต่างประเทศโดยเฉพาะในยุโรป กรณีขโมยของที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในโรงแรมจะอยู่แถวบริเวณล็อบบี้และคีย์ฟ็อกซ์ ในบริเวณล็อบบี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อแขกกำลังติดต่อห้องพักหรือเช็คอิน โดยวางกระเป๋าเดินทางไว้ข้างตัวเพื่อจะลงทะเบียน พวกโจรจะปฏิบัติได้ง่ายมากเพราะเป็นช่วงเวลาที่แขกรู้สึกสบายใจว่ามาถึงที่เสียที หลังจากต้องเดินทางมาไกล และจะไม่ระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยโจรเพียงแต่หยิบกระเป๋าตอนแขกผลอ แล้วก็เดินออกนอกโรงแรมไป

อีกวิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันมากแต่ต้องทำงานเป็นทีม คือ การใช้วิธีเบนความสนใจของแขกโดยแก๊งที่เชี่ยวชาญสอดคลั่งกับพื้นใกล้ ๆ กับที่แขกซึ่งยืนถือกระเป๋าสตางค์อยู่ หรือใกล้กับแคชเชียร์ แขกที่เป็นเหยื่อจะเข้าใจว่าตัวเองทำเงินหล่นและก้มลงเก็บสตางค์ ระหว่างนั้นกระเป๋าสตางค์ของแขกหรือเงินในลิ้นชักของแคชเชียร์ก็จะถูกขโมยหยิบฉวยไปในพริบตา

๒. ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน

ปัญหาการรักษาความปลอดภัยในส่วนที่เกิดจากพนักงานนั้น แบ่งออกได้เป็นประเภท ใหญ่ ๆ ๓ ประเภท คือ

๒.๑ การขโมยทรัพย์สินของแขก

นับว่าเป็นปัญหาส่วนที่ทำความยุ่งยากให้แก่โรงแรมมากที่สุด การขโมยทรัพย์สินของแขกมักจะเกิดขึ้นภายในห้องพักเป็นส่วนใหญ่ และพนักงานที่กระทำก็จะเป็นพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องพักเช่นกัน ได้แก่ พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานยกกระเป๋า พนักงานเสิร์ฟที่บริการอาหารถึงห้องพัก (รูมเซอร์วิส) และอาจรวมถึงพนักงานฝ่ายช่างด้วยในกรณีที่มีการกิจต้องขึ้นไปซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องพัก สิ่งของที่ถูกลักขโมยมากที่สุดได้แก่ กล้องถ่ายรูป เงินสด เครื่องประดับที่มีค่า บัตรเครดิต เป็นต้น

๒.๒ การขโมยทรัพย์สินของโรงแรม

การดูแลทรัพย์สินไม่ให้ถูกลักขโมยในกิจการโรงแรมมีความยุ่งยากกว่ากิจการอื่น ๆ มาก เนื่องจากโรงแรมมีทางเข้าออกมากประการหนึ่ง และมีผู้คนพลุกพล่านมากอีกประการหนึ่ง แม้ว่าโรงแรมส่วนใหญ่จะมีกฎระเบียบห้ามพนักงานเข้าออกโดยทางเข้าออกของแขก และให้เข้าออกได้เฉพาะทางเข้าออกสำหรับพนักงาน (Staff Entrance) เท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติ ผู้บริหารคงไม่สามารถดูแลให้เป็นไปตามนั้นโดยสมบูรณ์ได้ และเป็นช่องทางหนึ่งที่ทรัพย์สินของโรงแรมถูกลักขโมยออกไป รูปแบบและวิธีการขโมยทรัพย์สินของโรงแรมจำแนกได้ดังนี้

ก. ซ่อนไว้ในหรือใต้เสื้อผ้าที่สวมใส่ โดยเฉพาะในกรณีที่พนักงานหญิงจะทำได้ง่ายเนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่ไม่มีการค้นตัว หรือหากมีการค้นก็ไม่ได้ทำอย่างละเอียดลออ เว้นแต่คนที่ต้องสงสัยจริง ๆ หรือมีรายงานว่ากำลังจะลักขโมยออกไปเท่านั้น ทั้งนี้ เป็นกรณีการผ่านออกโดยช่องทางเข้าออกของพนักงานตามปกตินั่นเอง

ข. นำออกโดยผ่านทางเข้าออกของแขก โดยอาจจะไปบันทึกเวลาออกเสียก่อนแล้ว อ้างว่าลืมอะไรสักอย่างเพื่อย้อนเข้ามาในโรงแรมอีกครั้ง แต่อาจจะกลับออกไปโดยช่องทางอื่นหรือฝากบุคคลภายนอก เช่น พนักงานของร้านค้าในโรงแรม เป็นต้น ที่รู้จักสนิทสนมกันเป็นส่วนตัวให้ช่วยนำของออกไป

ค. นำออกโดยซ่อนไว้ในพาดหัวส่วนตัวหรือพาดหัวของโรงแรม ได้แก่ รถมอเตอร์ไซค์หรือรถยนต์

ง. นำออกโดยซ่อนไว้ในถุงขณะนำไปทิ้งหรือโยนของออกนอกรั้ว แล้วค่อยไปเก็บเวลาเลิกงานกรณีนี้สามารถเกิดขึ้นได้มากกับวัตถุ癖ในครัว เช่น เนื้อ เป็นต้น โดยปะปนไปกับขยะหรือเศษอาหารจากครัว

๒.๓ การขโมยทรัพย์สินของพนักงานด้วยตนเอง

กรณีนี้แม้จะมีความสำคัญน้อยที่สุดในแง่ของผลประโยชน์ของโรงแรม แต่ก็สร้างปัญหาปวดหัวให้แก่ผู้บริหารในฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ไม่น้อย เพราะเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นบ่อย ๆ และสร้างความเดือนร้อนแก่พนักงานส่วนใหญ่ให้ขาดความสุขในการทำงาน โดยต้องคอยระวังทรัพย์สินสมบัติของตนเองให้ถูกขโมย

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างจริงที่เคยเกิดขึ้นเกี่ยวกับการขโมยทรัพย์สินของพนักงานกันเอง ตัวอย่าง

พนักงานหญิงคนหนึ่งสมมุติว่าชื่อ “วัชรวิ” รายงานว่า เข้าไปเปลี่ยนเสื้อผ้าในห้องอาบน้ำ โดยแขวนกระเป๋าถือไว้ เวลาออกมาลืมหยิบติดมือออกมาด้วย เมื่อมายืนแต่งตัวอยู่หน้ากระจกจึงนึกขึ้นได้แต่ก็กลับเข้าไปไม่ได้ เพราะเมื่อตอนออกมามีคนเดินสวนเข้าไป จึงต้องยื่นรอกจนกว่าเขาจะทำธุระเสร็จแต่เข้าไปเพราะเงินบางส่วนถูกเพื่อนแบ่งไปใช้เสียแล้ว

ฝ่ายสอบสวนจึงขอค้นกระเป๋าของ “สมศรี” ซึ่งทำงานเป็นพนักงานทำความสะอาดและเป็นคนที่สวนเข้าไปตอนที่ “วัชรวิ” ออกจากห้องน้ำ ในกระเป๋าของสมศรีมีเงินมากกว่าและชนิดของธนบัตรก็ไม่ตรงกับที่ “วัชรวิ” ให้การไว้เนื่องจาก “วัชรวิ” เป็นคนที่ไม่ใส่ใจในการนับเงิน โดยเพิ่งจะรับเงินเดือนงวดแรก (เพราะเป็นพนักงานใหม่) จากแคชเชียร์ ก็หยิบใส่กระเป๋าไป จึงไม่รู้จริงด้วยซ้ำว่าตัวเองมีเงินอยู่เท่าไรแน่แท้ โชคดีที่แคชเชียร์เป็นคนละเอียด คือ ทุกครั้งที่นับเงินที่จะจ่ายให้พนักงานเสร็จก็จะเย็บทั้งปึกด้วยเครื่องเย็บในขณะที่เป็นโชคร้ายของ “คุณสมศรี” ที่ไม่ได้หยิบเงินทั้งปึก ยังมีแก้ไขทั้งเงินให้เจ้าของเก็บไว้ใช้ส่วนหนึ่งและเป็นสาเหตุให้ตัวเองเข้าปิ้ง เพราะเมื่อฝ่ายสอบสวนนำธนบัตรจากคุณสมศรีมา เทียบกับส่วนที่ยังเหลืออยู่ในกระเป๋าของคุณ “วัชรวิ” ปรากฏว่ารูลวดที่เคยเย็บไว้เป็นอันเดียวกัน และคงไม่ต้องเล่าต่อก็ได้ว่าคุณ “สมศรี” เธอไม่มีโอกาสกลับมาขโมยเงินใครที่โรงแรมนี้อีกแล้ว

๓. ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department)

หน้าที่ของฝ่ายรักษาความปลอดภัยของโรงแรม นอกจากการคุ้มครองรักษาทรัพย์สินของโรงแรม
แล้วยังมีพันธะที่จะต้องปกป้องแขกของโรงแรมมิให้ได้รับอันตรายใด ๆ ด้วย ในปัจจุบัน โรงแรมส่วนใหญ่ใน
เมืองไทย

จะใช้วิธีจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยจากข้างนอกให้เป็นผู้จัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (Security Guards) มาประจำที่โรงแรมแทนที่จะจ้างเองโดยตรง แต่สำหรับด้านนโยบาย ผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยของโรงแรมจะเป็นผู้ประสานงานผ่านหัวหน้าหน่วยของบริษัทรักษาความปลอดภัย

เหตุผลที่โรงแรมส่วนใหญ่นิยมจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัย แทนที่จะจ้างคนของโรงแรมโดยตรงนั้นมีอยู่หลายประเภท คือ

๓.๑ เพื่อลดจำนวนพนักงานของโรงแรมที่ปรากฏในบัญชีค่าจ้างให้มีจำนวนคนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

๓.๒ โรงแรมจะปลอดภัยจากพันธะและภาระเกี่ยวกับด้านสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงในกิจการโรงแรม

๓.๓ เมื่อคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ โรงแรมสามารถให้พ้นจากหน้าที่ได้ทันที

๓.๔ บางครั้งการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เคร่งครัดและซื่อตรงอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจต่อพนักงานของโรงแรมที่เกี่ยวข้องถึงขั้นที่อาจต้องการฟ้องร้องเพื่อแก้แค้นก็ได้ เช่นกรณีที่จับได้ว่าพนักงานคนใดคนหนึ่งขโมยทรัพย์สินของโรงแรม เป็นต้น ซึ่งอาจจำเป็นต้องให้พนักงานรักษาความปลอดภัยหลบไปก่อนเพื่อความปลอดภัยของเขาเอง

๓.๕ พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ควรอยู่ประจำหน้าที่นานเกินไปจนเกิดความสนิทสนม แต่การให้พ้นจากหน้าที่ทำไม่ได้ง่ายนักในกรณีที่เป็นลูกจ้างโดยตรงของโรงแรม การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีฐานะเป็นลูกจ้างของบริษัทรักษาความปลอดภัย จึงให้ความสะดวกอย่างยิ่งในกรณีนี้มาตรการรักษาความปลอดภัยโรงแรมที่ดีควรจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

๑) มีตู้นิรภัย (Safe-Deposit Boxes) สำหรับให้แขกฝากของมีค่าไว้ ปกติตู้นิรภัยจะอยู่ที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าใกล้บริเวณที่แคชเชียร์ทำงานอยู่ แต่โรงแรมใหม่ ๆ ทุกวันนี้จะมีตู้นิรภัยไว้ในห้องพักแต่ละห้องเป็นเอกเทศ

๒) มีแผนกเก็บของที่แขกลืมทิ้งไว้ เพื่อรอให้แขกมารับคืน หรือที่นิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่าแผนก Lost and Found

๓) มีแผนขนย้ายผู้คนในเวลาฉุกเฉิน (Emergency Evacuation Plan) เอาไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น เวลาเกิดเพลิงไหม้ เป็นต้น

๔) มีการซ้อมดับเพลิง (Fire Drill) เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รู้ว่าใครมีหน้าที่ทำอะไรและอย่างไรในเวลาเกิดเพลิงไหม้ เช่น ใครมีหน้าที่แจ้งให้แขกทราบถึงอันตรายต่าง ๆ ทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินมีอยู่ตรงไหนบ้าง เส้นทางที่กำหนดไว้ให้พาแขกหนีออกมาอย่างปลอดภัย วิธีใช้เครื่องดับเพลิง เป็นต้น

๕) มีระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดควัน (Smoke Detector) และระบบดับเพลิงแบบพ่นน้ำออกรอบทิศ (Sprinkler System) โดยติดตั้งอยู่ภายในห้องพัก

๖) มีชุดปฐมพยาบาลอยู่ตามจุดต่าง ๆ ทั้งโรงแรม

๔. ข โมยมืออาชีพ

เพื่อให้เกิดความรู้อย่างแท้จริง จึงขอนำรูปแบบและวิธีการของขโมยมืออาชีพมากล่าวไว้ในที่นี้ด้วย

ประเภทที่ ๑ นักย่องเบา

จะเป็นพวกที่แต่งตัวดี พุดเก่ง มีบุคลิกลักษณะและการแสดงออกแบบเดียวกับแขกระดับดีของโรงแรม พวกนี้ทำงานเป็นทีมโดยมีผู้ร่วม ๑-๒ คน คนหนึ่งจะลงทะเลเบียนพักห้องด้วยชื่อปลอม (assumed name) เพื่อใช้ห้องพักของตนเป็นฐานปฏิบัติการ ขโมยเหล่านี้จะค้นหาเหยื่อตามทางเดินหน้าห้องพักของโรงแรมในช่วงเช้ามืด โดยสำรวจตั้งแต่ชั้นบนสุดลงมา มองหาว่าห้องไหนประตูไม่ได้ล็อกบ้างเพื่อเข้าไป ขโมยกระเป๋าสตางค์ เครื่องประดับที่ทำด้วยทองหรือเพชร และสิ่งของมีค่าอย่างอื่น ช่วงเวลาเช้ามืดกับช่วงที่แขกลงไปกินข้าวเช้าจะเป็นช่วงสำคัญในการลงมือปฏิบัติการ

นักย่องเบาจะลงมือปฏิบัติงานโดยไม่ให้มีเสียงดัง เพื่อไม่ให้แขกที่นอนหลับอยู่ตื่นขึ้นมาแต่ถ้าแขกเจ้าของห้องเกิดขึ้นขึ้นมาและพบเข้า เขาก็จะอ้างว่าตัวเองเป็นเจ้าของที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมและตรวจพบว่าห้องนั้น ไม่ได้ล็อกหรือว่าประตูเปิดอยู่ แล้วก็ออกจากห้องไป ถ้าบังเอิญมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาขัดจังหวะ เขาก็จะบอกว่าตัวเองเป็นแขกของโรงแรมและขึ้นลิฟท์มาผัดชั้นหรือแสร้งทำเป็นมาเพื่อกลับเคลื่อนหรืออาจจะบอกว่ากำลังตามหาเพื่อน โดยใช้ชื่อและหมายเลขห้องของผู้ร่วมทีมที่ลงทะเลเบียนเข้าพักหรืออาจจะถึงกับอ้างว่าเป็นทนายความ และบ่งว่าจะฟ้องร้องโรงแรมในความผิดข้อใดข้อหนึ่ง

ประเภทที่ ๒ โจรกุญแจ

โจร “กุญแจ” จะแต่งตัวดี เป้าหมายหลักของเขาคือการขโมยกุญแจห้องพักเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าไปขโมยของในห้องซึ่งก็มีหลายวิธีการ วิธีหนึ่งคือไปยืนอยู่หน้าเคาน์เตอร์แผนกต้อนรับในเวลาที่มิแขกมาติดต่อจำนวนมาก และแอบหยิบกุญแจที่แขกวางไว้ที่เคาน์เตอร์ อีกวิธีหนึ่งคือพยายามชวนพนักงานต้อนรับคุยและคอยสังเกตว่าพนักงานหย่อนกุญแจที่แขกส่งไว้ในช่องหมายเลข (ห้องพัก) อะไร (แต่เลือกเฉพาะแขกที่ส่อลักษณะว่าร่ำรวย) ต่อมาจะกลับไปเคาน์เตอร์อีกครั้งและบอกหมายเลขห้องพักของแขกคนนั้นด้วยเสียงอันดัง เพื่อว่าพนักงานจะได้ส่งกุญแจของห้องนั้นให้โดยไม่สงสัย

ยังมีอีกวิธีหนึ่งใช้กับคนที่มาพักที่โรงแรมเพื่อจัดประชุมสัมมนา ถ้าบังเอิญเห็นบุคคลนั้นเดินอยู่ภายในบริเวณโรงแรม (คือไม่ได้อยู่ในห้องพัก) เขาก็จะโทรศัพท์ไปถามหมายเลขห้องพักของเขานั้นจากพนักงานรับโทรศัพท์ แล้วเดินไปขอกุญแจที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า และปฏิบัติการโจรกรรมอย่างสบายอารมณ์เพราะมีเวลาเหลือเฟือ เนื่องจากเจ้าของห้องมักแต่อยู่กับการประชุมสัมมนาทั้งวัน

มีอยู่บ่อยครั้งเหมือนกันที่โจรพวกนี้จะมาเข้าพักที่โรงแรมชั่วคืนหนึ่ง แล้วเก็บกุญแจไว้ใช้ประโยชน์ในภายหลัง หรือกุญแจปลอมเก็บไว้ บางรายยิ่งกว่านี้ก็คือ ถึงกับถอดชุดร่องกุญแจออกเพื่อทำลูกกุญแจกลางที่เปิดได้ทุกห้อง (master key) แล้วจึงนำชุดร่องกุญแจกลับมาใส่ไว้อย่างเดิม

ประเภทที่ ๓ โจร “ผู้ดี”

โจรประเภทนี้จะต้องมีหน้าตาดี บุคลิกดี และแต่งตัวดีอีกต่างหาก และลงทะเบียนพักห้องชื่อปลอม เขาจะคอยสังเกตว่าแขกคนไหนแต่งเครื่องเพชรราคาแพงซึ่งแสดงว่าฐานะรวย แสดงตัวเป็น “เลี้ย” โดยการให้ทิปก่อนโตแก่พนักงานตั้งแต่พนักงานประจำลิฟท์ พนักงานยกกระเป๋าจนถึงพนักงานทำความสะอาดห้อง เพื่อให้คนเหล่านั้นไม่สงสัยเขาในขณะที่เดียวกันก็ถือโอกาสคุยด้วยเพื่อจะได้รู้ตำแหน่งที่ของห้องพักที่คนรวย ๆ พักอยู่

ประเภทที่ ๔ คนหลอกลวง

ประเภทนี้ต้องเป็นคนวัยกลางคน แต่งตัวดี พูดเกลี้ยกล่อมคนได้เก่ง เขาจะมองหาเหยื่อประเภทที่เป็นแขกผู้หญิงซึ่งไม่มีคนมาด้วย ตามบาร์ ล็อบบี้ หรือบริเวณสาธารณะอื่นของโรงแรม โดยเสนอตัวไปส่งถึงห้องหลังจากคุยกับคนสนิทสนมดีแล้ว เมื่อเข้าไปในห้องพักก็จะทำทีขอน้ำแก้วหนึ่งเพื่อกินยาพอบเจ้าของห้องเดินไปหยิบน้ำในห้องน้ำ เขาก็จะอันตรธานไปพร้อมกับเงินหรือสิ่งของมีค่าตามแต่จะหยิบฉวยได้ ในกรณีแบบนี้ผู้หญิงที่ตกเป็นเหยื่อจะไม่กล้าแจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมเพราะอับอายที่ตนเองโง่งนถูกหลอกทำให้คนหลอกลวงประเภทนี้ก็ยิ่งหากินอยู่ได้เรื่อย ๆ

๕. ปัญหากุญแจห้องพัก

กุญแจห้องพักที่ไม่ดีพอเป็นสาเหตุใหญ่ส่วนหนึ่งของปัญหาของหายในห้องพักแขก ซึ่งก็สร้างความปวดหัวและความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหารไม่น้อย เพราะระบบกุญแจที่ดีอย่างเช่นการใช้กุญแจที่ดีพอจึงควรจะต้องพิถีพิถันเกี่ยวกับเรื่องกุญแจเป็นพิเศษ การไม่ดูแลควบคุมกุญแจให้ดีเปรียบเสมือนการเชิญชวนให้โจรมาเยือนตัวอย่างเช่น

การปล่อยให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจ่ายกุญแจแก่ผู้ที่มาขอโดยไม่ได้ถามให้แน่ใจว่าเขาเป็นใครหรือพนักงานรับโทรศัพท์บอกหมายเลขห้องพักของแขกแก่ผู้ที่โทรศัพท์มาถาม

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าหรือพนักงานเสิร์ฟบอกให้คนอื่นทราบว่าแขกพักอยู่ห้องไหน
พนักงานทำความสะอาดห้องพักทิ้งกุญแจห้องพักแข่วไว้ที่รถเข็น ซึ่งเห็นง่ายและหยิบไปง่ายด้วย
แขกเช็คเอาท์ไปโดยทิ้งกุญแจห้องไว้ที่ห้อง หรือไปทิ้งไว้ที่เคาน์เตอร์ส่วนหน้าขณะที่พนักงานกำลังยุ่งหรือลืมคืนกุญแจเวลาที่ออกจากโรงแรม

วิธีการป้องกันมิให้แขกขี้ลืมนำกุญแจของโรงแรมติดตัวไปด้วยก็คือ

- พนักงานยกกระเป๋า : เมื่อช่วยแขกขนกระเป๋าลงมาแล้วควรจะถามแขกอย่างสุภาพว่าเขาลืมส่งคืนกุญแจห้องหรือเปล่า
- พนักงานแคชเชียร์ : ในขณะที่ส่งใบเสร็จรับเงินให้แขก ก็สามารถถามแขกด้วยว่าคืนกุญแจหรือยัง
- พนักงานเปิดประตู : ก่อนที่จะเปิดประตูให้แขกเข้าไปในรถก็อาจถามว่า เขาส่งคืนกุญแจ

การป้องกันอัคคีภัย

ปัญหาอัคคีภัยหรือไฟไหม้เป็นภัยที่ร้ายแรงที่สุดของกิจการ โรงแรมก็ว่าได้ วิธีที่ดีที่สุดได้แก่การป้องกันมิให้เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องมีการวางแผน เตรียมการและฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญและไม่ตื่นตกใจเมื่อเกิดเพลิงไหม้ขึ้นมาจริง ๆ โรงแรมที่มีระบบดีและรอบคอบควรจะทำคู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีเพลิงไหม้ไว้ และผู้บริหารจะต้องติดตามให้ปฏิบัติโดยเคร่งครัดอีกด้วย

คู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีเพลิงไหม้ (fire manual) โดยทั่วไปจะประกอบด้วยเรื่องและหัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

- ๕) มาตรการป้องกันอัคคีภัย (Fire prevention)
- ๑๐) ระบบสัญญาณเตือนภัย (Fire alarm)
- ๑๑) ขั้นตอนการปิดที่ทำการ (Closedown procedures)
- ๑๒) ขั้นตอนการขนย้ายคน (Evacuation procedures)
- ๑๓) ขั้นตอนการรวมพล (Assembly point procedures)
- ๑๔) หน่วยดับเพลิง (Fire fighting team)
- ๑๕) การซ้อมดับเพลิง (Fire drills)
- ๑๖) เบ็ดเตล็ด (Miscellaneous)

บทที่ ๗

บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ บุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะในการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวกับลักษณะท่าทางการวางตัวและความรู้สึกที่มีต่อบุคคลอื่น

๑.๒ ลักษณะนิสัย หมายถึง การกระทำที่เกิดจากความเคยชิน การกระทำเป็นประจำบ่อย ๆ ครั้งจนยากที่จะแก้ไขหรือเลิกกระทำได้

๒. ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

๒.๑ มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัวหรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ

๒.๒ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รักษาความสะอาด เสื้อผ้าสะอาดเรียบร้อยไม่ชำรุดไม่แต่งหน้าฉูดฉาด ไม่ใช่เครื่องสำอาง น้ำหอมที่มีกลิ่นแรง

๒.๓ รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อชั้นในชั้นนอกเปลี่ยนทุกวัน

๒.๔ ทำตนให้เหมาะสมในการปรากฏตัวและการวางตัว ยิ้มแย้มทักทายดี

๒.๕ พูดด้วยน้ำเสียงที่ดีเหมาะสม พูดชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียงไม่ดังหรือเบาเกินไป

๒.๖ ซื่อสัตย์และกตัญญู ภูมิใจในอาชีพ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและงาน สร้างชื่อเสียงและรักษามาตรฐานของงานให้มั่นคง

๒.๗ ขยันหมั่นเพียรและเป็นที่ไว้วางใจได้ ทำงานสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบสูง

๒.๘ สุภาพอ่อนน้อม และมีไหวพริบดี พูดจาไพเราะต่อผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๙ มีสัมมาคารวะ เชื่อฟัง เคารพรับฟังความคิดเห็นข้อตำหนิ และคำแนะนำจากบุคคลอื่น อดทน อดกลั้น ไม่โกรธง่าย และพยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับแขก

๒.๑๐ ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น มีนิสัยผูกมิตร มีความสุข สนุกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

๒.๑๑ มีความกระตือรือร้นและมีความมานะพยายาม คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน

๒.๑๒ สามารถพบบุคคลได้ทุกประเภท พอใจพบคนแปลกหน้า ต้องการบริการผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๒.๑๓ เชื่อมั่นในตัวเอง เนื่องจากมีความรู้จริง มีประสบการณ์ในหน้าที่พอสมควร

๓. บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี

๓.๑ มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพเกรงใจ

๓.๒ มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มใจ

๓.๓ มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างงานใหม่ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายมาตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

๓.๔ มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ทำให้นายจ้างเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจว่างานที่ทำจะสำเร็จ
ไปด้วยดี

๓.๕ ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น และยินดีตอบข้อซักถามแก่ผู้ร่วมงานที่มีความข้องใจ

๓.๖ รู้จักพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถอย่างไร ไม่เที่ยวขู่วอความสามารถแก่ผู้อื่น ยอมรับความผิดพลาดที่ได้กระทำลงไป

๔. นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงานโรงแรม

๔.๑ มีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถ รับผิดชอบงานที่ได้รับมาทำให้สำเร็จทันเวลา มาทำงานให้ทันเวลา และมีระเบียบแบบแผนที่ดีในการทำงาน

๔.๒ มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้องและเรียบร้อยเมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้งานใหม่ได้รวดเร็ว

๔.๓ รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยจะต้องตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป คว้าเรียบร้อยสมบูรณ์หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทิ้งที่อยู่ในสภาพที่ไม่เรียบร้อย

๔.๔ จะต้องรับผิดชอบต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจอยู่เสมอ หากบกพร่องเสียหายให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เสียหายมาก ระมัดระวังการใช้งานต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่เสมอ

๔.๕ เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดี หากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ควรจะทำ การเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อ ๆ ไป

๕. คุณลักษณะอันเป็นรากฐานของพนักงานโรงแรม

คุณลักษณะอันเป็นรากฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานโรงแรมแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ซึ่งกระทำหน้าที่บริการในห้องอาหารจะต้องรักษาไว้เป็นคุณสมบัติประจำตนได้แก่

๕.๑ ความละเอียดถี่ถ้วน เป็นคุณลักษณะอันจำเป็นอย่างยิ่งแก่การจัดวางชุดภาชนะ เพราะลูกค้าย่อมจะสังเกตและตำหนิในความบกพร่อง หากจะเกิดมีขึ้นได้โดยง่าย คุณสมบัตินี้เป็นสิ่งจำเป็นเช่นกันในการจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้บน โต๊ะเตรียมอาหาร (TABLE DE SERVICE) พนักงานรับใช้พึงมีทุกอย่างที่จำเป็นอยู่ใกล้มือ พร้อมทั้งจะนำไปใช้การได้ทันทั่วทั้งที่ คุณสมบัติแห่งความละเอียดรอบคอบนี้ยังเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ในการเสิร์ฟเพลออาหารและการบริการรับใช้ในเรื่องเครื่องคีมานาชนิด

๕.๒ ความสำนึกในอาชีพ พนักงานโรงแรมพึงทำงานของตนในลักษณะที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าและหัวหน้างาน ผู้สำนึกในอาชีพนี้ย่อมจะปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าและหัวหน้างาน โดยเคร่งครัด หนึ่งนับเป็นสิ่งอันควรและดีงามที่พนักงานรับใช้พึงจะจำหรือบันทึกความต้องการ โดยเฉพาะตัวของลูกค้าแต่ละคน และจำไว้เพื่อรับใช้ในโอกาสหน้าต่อไป ถ้าหากการปฏิบัติหน้าที่การได้มีกำหนดกฎเกณฑ์วางไว้เป็นระเบียบบรรทัดฐานแล้วอย่างไร พนักงานโรงแรมแต่ละคนจะต้องถือปฏิบัติตามคำสั่งหรือระเบียบแบบแผนนั้น ๆ โดยสำนึกในอาชีพของตนอย่างเคร่งครัด

๕.๓ ความมีจิตใจมั่นคงในระเบียบไม่ตื่นตื่น งานในหน้าที่ห้องโถงในภัตตาคาร เป็นงานที่ทำให้เกิดความตื่นตื่นอยู่มาก พนักงานโรงแรมจะต้องอยู่ในความสงบเสถียรไม่ตื่นตื่น ต่อสภาพการชุลมุนด้วยลูกค้า

จะต้องควบคุมจิตใจให้มีสมาธิมั่นอยู่ในงานที่ตนจะต้องปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องคอยสังเกตและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าพร้อมที่จะเคลื่อนไหวปฏิบัติหน้าที่และการทำงานให้สำเร็จผลได้ทันทั่วทั้งที่ ต้องไม่สนใจต่อสิ่งอันไร้สาระหรืออีกนัยหนึ่งต้องเอาใจออกห่างจากกระแสเหตุการณ์ที่ไม่เป็นประโยชน์และความเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น

๕.๔ ความตรงต่อเวลา คำสั่งหรือการสั่งการทุกอย่างที่ได้รับจากลูกค้ายจะต้องปฏิบัติให้เรียบร้อยไปโดยเร็ว และตรงต่อเวลา ทั้งนี้รวมทั้งคำสั่งงานที่ได้รับจากหัวหน้าของตนด้วย

๕.๕ คุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่

๕.๕.๑ ความแม่นยำในการจดจำ

๕.๕.๒ ความเที่ยงตรง

๕.๕.๓ ความสม่ำเสมอในอารมณ์

๕.๕.๔ ความโอบอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน

การรับใช้เล็ก ๆ น้อย ๆ ทำให้เกิดความพอใจเช่นรับหมวกลูกค้าไปแขวนหรือเก็บเข้าที่ นำหนังสือพิมพ์มาให้ลูกค้าอ่านระหว่างรอคอยอาหาร นำหมอนอิงไปวางให้ที่เก้าอี้ ตั้งเก้าอี้เพิ่มเติมให้วางหีบห่อ ถุง หรือ เสื้อผ้า (เสื้อคลุม) ฯลฯ ตอบหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเล่นต่าง ๆ กำหนดเวลารถไฟ, เครื่องบิน ช่วยเป็นธุระไปไต่ถามรายละเอียดของโรงแรมที่ลูกค้าต้องการทราบจากแผนกที่เกี่ยวข้อง

๖. ลักษณะความผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ

๖.๑ การเย่อหยิ่ง ในการใช้สายตาและกริยาท่าทาง

๖.๒ อาการดูหมิ่นดูแคลนหรือการแก่งัดทำหุนหันพลม ต้องไม่ทอดทิ้งหรือปฏิบัติการรับรองอย่างสับเพร่าพลอเลอ เพิกเฉยต่อลูกค้า ซึ่งมีลักษณะท่าทางเป็นบุคคลชั้นสูงหรือผู้ดี พนักงาน โรงแรมจกต้องไม่จับกลุ่มพูดหรือสนทนากันและไม่ทำอาการชี้ไม้ชี้มือ อันอาจทำให้ลูกค้าบางคนเห็นหรือเข้าใจความหมายไปในทางที่ผิดหรือไม่ดีงาม

๖.๓ การขาดความสงบจิตและความเยือกเย็น มีสาเหตุเนื่องมาจากความซุกมุ่นสับสนของลูกค้ายที่มาอุดหนุน และจากความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า อันเกิดจากการขาดการวางหลักปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

๖.๔ การสอดครุ้สอดเห็นและความหยาบในมารยาท พนักงานรับใช้ต้องไม่ยื่นใกล้ชิดลูกค้าจนเกินไป ไม่พยายามที่จะอ่านหนังสือ หรือตัวอักษรในจดหมาย บัตรต่าง ๆ ที่วางบน โต๊ะ หรือหนังสือพิมพ์ที่ลูกค้ากำลังถืออ่านอยู่ ไม่อ่านชื่อเขียนหรือข้อความในจดหมายหรือบันทึกที่ลูกค้าขอร้องให้นำไปส่งหรือฝากให้เก็บรักษาไว้

๖.๕ การมักได้ (โลก) ต่อบรรดาได้พิเศษ ต้องไม่แสดงอาการรับใช้เป็นพิเศษยิ่งแก่ลูกค้าที่ตนหวังจะได้รับเงินรางวัลอย่างมาก ๆ สำหรับรายหนึ่ง และกลับทอดทิ้งเพิกเฉยไปกับการรับใช้ต่อลูกค้าที่มีลักษณะท่าทางเป็นผู้ดีรายอื่น

๖.๖ การประจบสอพลออย่างไม่มีมายอายุ

๖.๗ การจงหองพองขนและการเย่อหยิ่งอวดดีในลักษณะท่าทาง

๗. วินัยของพนักงานโรงแรม

๗.๑ วินัยประจำตน ต้องรักษาคุณสมบัติลักษณะต่าง ๆ ที่ตั้งมาให้คงไว้ประจำตัว เพื่อประกอบกิจการ การงานและปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุถึงซึ่งความดีเลิศพร้อมทุกประการ วินัยต่อหัวหน้าหรือนายงาน พนักงานรับใช้ต้องสุภาพ เทียงตรง นอบน้อม เชื่อฟัง และอ่อนน้อมต่อผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ชั้นสูงกว่าหรือนายงานเข้ามาทำงานใหม่ได้สั่งการตรงกันข้ามกับความเคยชินที่ตนเคยปฏิบัติมาแต่เดิม พนักงานรับใช้จะต้องฝึกตนปฏิบัติตามไม่แสดงความคิดเห็นของตน โดยเปิดเผยหรือวิพากษ์วิจารณ์ก่อนขอต่อ คำสั่งที่ได้รับนั้น

เมื่อพนักงาน โรงแรมชั้นผู้น้อย ถูกผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เหนือกว่ากล่าวตักเตือน คำறிโทษจะต้องสงบ ฟังด้วยลักษณะท่าทางอันสุภาพอ่อนน้อมและเคารพนับถือ ในกรณีที่มีการโต้เถียงเกิดขึ้นพนักงาน โรงแรม จะต้องไม่ขึ้นเสียงหรือส่งเสียงดังตอบหรืออ้าง ไปถึงบุคคลที่ ๓ (ลูกค้า) เพื่อยึดถือเป็นพยาน ต้องละเว้นการ อธิบายชี้แจงและการวิวาทเถียงกันต่อหน้าลูกค้า

ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง (หัวหน้าแผนกรับใช้กับ พนักงานรับใช้) ไม่ควรจะดำเนินไปจนถึงขั้นที่สนิทสนมอย่างเป็นกันเองเกินสมควร ทั้งนี้แต่ละฝ่ายควรจะต้อง รักษาความสูงต่ำของตำแหน่งและหน้าที่ของตนไว้

พนักงานรับใช้จะต้องไม่ขาดงาน ไปโดยไม่แจ้งหรือบอกกล่าวล่วงหน้าแก่หัวหน้างาน หากจำเป็น จะต้องลางานไปชั่วขณะหนึ่งก็ต้องแจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบและขอร้องให้ผู้นั้นช่วยรับงานของตนไปปฏิบัติ แทน

๗.๒ วินัยอันพึงปฏิบัติต่อลูกค้า พนักงานรับใช้ควรหาโอกาสบริการเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แก่ลูกค้าให้ มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าสตรี ในกรณีที่ลูกค้าพูดภาษาต่างประเทศที่ไม่มีใครเข้าใจ ต้องละเว้นที่จะไม่ พูดตอบด้วยเสียงดังหรือแสดงอาการชี้ไม้ชี้มือ และในทำนองเดียวกันต้องละเว้นกริยาอาการดังกล่าว สำหรับ กรณีที่ลูกค้ามีท่าทางหรืออิริยาบถผิดปรกติว้าขี้เล็กน้อย ๆ (หมายถึง ไม่ถูกด้วยขนบธรรมเนียม) ระหว่าง พนักงานร่วมชุดเดียวกันผูกมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จงดเว้นการอิจฉาริชยาและการหาเรื่องทะเลาะวิวาท กัน

บทที่ ๘

การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

โรงแรมและร้านอาหารทุกแห่งย่อมต้องการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า การจะให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจของลูกค้าได้นั้น พนักงานเสิร์ฟจะต้องรู้จักมารยาทและวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าต่อเงินที่เขาจ่าย ในขั้นแรกพนักงานเสิร์ฟจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าเสียก่อน เพื่อจะสามารถปฏิบัติตามความต้องการลูกค้าได้

๑. ลูกค้าต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น

๑.๑ พนักงานเสิร์ฟควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า โดยการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพด้วย อภัยเสียใจไม่ตรีอันดี ยิ้มอยู่เสมอขณะพูดคุยกับลูกค้า ตามองผู้ที่พูดด้วยเพื่อแสดงความสนใจ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกอบอุ่นใจในสถานที่ต่างกัน

๑.๒ ทักทายลูกค้าโดยกล่าวคำสวัสดิและกล่าวออกนามลูกค้าด้วยถ้าจำได้ แม้แต่ขณะกำลังเดินไปเสิร์ฟ ก็ทักทายลูกค้าอื่นได้ ลูกค้าผู้นั้นจะรู้ว่าพนักงานเสิร์ฟเห็นเขาแล้ว และรีบมาให้บริการโดยเร็วต่อไป

๑.๓ บุคลิกลักษณะที่ดีของพนักงานเสิร์ฟ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตั้งแต่วาระแรก ความสะอาดของร่างกายนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

๒. ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเขามีได้ถูกละเลย

๒.๑ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ดังได้กล่าวแล้ว

๒.๒ แสดงท่าทีให้ลูกค้ารู้ว่าเขามีได้ถูกละเลย

๒.๓ พยายามช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าแม้จะมีได้ถูกละเลย

๒.๔ ใช้ความฉลาด ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๒.๕ แสดงความสนใจต่อลูกค้าอย่างแท้จริง

๒.๖ แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเขามีเวลาให้ลูกค้าเสมอ มิฉะนั้นเขาจะรู้สึกว่าถูกละเลยหรือไม่ได้รับการต้อนรับที่ดี ลูกค้าอาจตำหนิได้ จงจำไว้ว่าอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยโดยหันไปพูดคุยกับเพื่อนพนักงานคนอื่นเป็นอันขาดในกรณีที่ลูกค้าเดินมาถึงพร้อม ๆ กับมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น จะต้องกล่าวคำต้อนรับแขกก่อนที่จะรับโทรศัพท์

๒.๗ ใช้ความฉลาดและไหวพริบ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าดื่มเหล้ามากเกินไป พนักงานเสิร์ฟจะต้องปฏิบัติด้วยความฉลาดและมีไหวพริบไม่แสดงอาการไม่พอใจหรือตำหนิแขกเป็นอันขาด

๓. ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญกว่าคนอื่น ๆ

๓.๑ มีความจำดี สามารถจำชื่อลูกค้า เครื่องดื่มที่ลูกค้าชอบ อาหารที่ลูกค้าชอบหรือไม่ชอบได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญ

๓.๒ บางครั้งลูกค้าต้องการให้ผู้บังคับบัญชาหรือแขกคนสำคัญของเขากลับใจในตัวเขาพนักงานเสิร์ฟสามารถช่วยได้โดยการให้การต้อนรับที่ดี เยี่ยมนามลูกค้า และให้ความสนใจอย่างเต็มที่

๔. ความสำคัญของรูปลักษณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การบริการที่มีประสิทธิภาพเกิดจากความมั่นใจของพนักงานเสิร์ฟขณะเมื่อเข้าไปให้บริการแก่ลูกค้า ความมั่นใจเกิดจากรูปลักษณ์และบุคลิกภาพของพนักงานบริการนั่นเอง ในที่นี้จะขอกล่าวเสริมจากบทที่ ๓ กล่าวคือ

๔.๑ การพูด พูดด้วยความมั่นใจและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ซึ่งจะก่อให้เกิดบุคลิกที่ดีและแสดงควมมีประสิทธิภาพ

๔.๒ มองดูผู้ที่กำลังพูดด้วย สายตาจับอยู่ที่ผู้ที่กำลังพูดด้วยเสมอ เพื่อแสดงว่าเราสนใจข้อความที่เข้าพูด เป็นการไม่สุภาพและแสดงควมไม่สนใจถ้าไม่ยอมดูผู้พูด

๔.๓ การแสดงสีหน้าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก จำไว้เสมอว่าการยิ้มสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

๔.๔ ผมต้องสะอาด หวีเรียบร้อย และมีรูปทรงดี

๔.๕ เล็บมือต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ และไม่ไว้ยาวจนเกินไป

๔.๖ ไม่รับประทานหรือเคี้ยวหมากฝรั่งในที่เปิดเผย

๔.๗ ไม่สูบบุหรี่นอกจากในเวลาและสถานที่ที่อนุญาตไว้

๔.๘ เครื่องแบบต้องรักษาให้สะอาด และเรียบร้อยอยู่เสมอ

๔.๙ สวมเฉพาะเครื่องที่ถูกต้องเท่านั้น

๔.๑๐ รองเท้าต้องพอเหมาะและสวมใส่สบาย

๔.๑๑ ให้ความสนใจต่อความสะอาดร่างกายเป็นพิเศษ ถ้าจำเป็นควรใช้ยาระงับกลิ่นตัวด้วย

๕. สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟพึงจำไว้เสมอ ในการติดต่อกับลูกค้า พนักงานเสิร์ฟพึงระลึกไว้เสมอว่าจะต้อง

- ไม่ตีสนิทกับลูก

- ไม่ขอความเห็นใจจากลูกค้าโดยการ โอดครวญ หรือบ่นเมื่อหน้ายเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ

- ไม่พูดทำนองดูหมิ่นหรือวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้าให้ลูกค้าอีกคนหนึ่งฟัง

- ไม่เรียกชื่อลูกค้าเฉย ๆ หรือเรียกชื่อแรกของลูกค้า(กรณีที่เป็นคนต่างชาติ) นอกจากลูกค้าจะขอให้เรียก

- ไม่บริการลูกค้าคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ต้องให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน

- ไม่วุ่นวามกับลูกค้า จงใช้ความอดทนให้มากที่สุด

- ไม่แสดงความเห็นนอกจากลูกค้าขอร้อง

- ไม่พูดเรื่องการเมืองหรือเรื่องศาสนากับลูกค้า

- ไม่ได้เถียงกับเพื่อนร่วมงาน แต่ควรให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้จะก่อให้เกิดผลดีต่อการบริการและสัมพันธภาพต่อกัน

- ไม่พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยเสียงดังขณะลูกค้ายังอยู่

๖. การจัดที่นั่งให้ลูกค้า

การจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้า นั้น โดยทั่วไปสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละแห่ง จะมีพนักงานผู้ทำหน้าที่ให้การต้อนรับและเลือกที่นั่งให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ โดยพิจารณาถึงจำนวนของลูกค้า ความเหมาะสมและความต้องการของลูกค้า

หากลูกค้าเข้ามาถึงขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังยุ่งอยู่กับการจัดที่นั่งให้แก่ลูกค้ารายอื่น พนักงานเสิร์ฟก็สามารถที่จะให้การต้อนรับโดยการกล่าวทักทายกับลูกค้าที่เข้ามาถึงได้ อย่าปล่อยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการต้อนรับเท่าที่ควร

ควรพยายามจัดให้ลูกค้าที่มาด้วยกันได้นั่งรวมกันทั้งหมด อย่าจัดให้ลูกค้าที่เข้ามาใหม่ต้องนั่งรวมกับลูกค้าอื่นซึ่งรับประทานอยู่ก่อนแล้ว เว้นแต่จะเป็นไปด้วยความสมัครใจของลูกค้าทั้งสองฝ่าย เมื่อไม่มีที่นั่งเหลืออยู่อีก

นอกจากนั้นในการจัดที่นั่งให้ลูกค้า ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ด้วยคือ

- ลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มหลายคน ควรจัดให้นั่งในที่ซึ่งจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อมิให้การรบกวนต่อลูกค้าอื่น ๆ และแยกจากส่วนความรับผิดชอบหรือสเตรซของพนักงานเสิร์ฟที่กำลังให้การบริการแก่ลูกค้าในกลุ่มอื่นอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระให้แก่พนักงานเสิร์ฟผู้นั้นจนไม่สามารถให้การบริการแก่ลูกค้าในส่วนตัวความรับผิดชอบของตนได้ทั่วถึง

- ลูกค้าที่เป็นคนสูงอายุ ควรจัดให้นั่งใกล้ทางเข้าออก หรือในที่ซึ่งไม่ต้องเดินไกล แต่ก็ไม่ควรให้อยู่ใกล้ทางเดินซึ่งสับสน ควรจัดให้อยู่มุมห้องหรือซิดผนังด้านใดด้านหนึ่ง

- ลูกค้าชายและหญิงที่มาด้วยกันตามลำพัง ชอบนั่งในบริเวณที่ไม่พลุกพล่าน ควรจัดให้นั่งโต๊ะที่อยู่ไกลจากสายตาของลูกค้าอื่น ๆ เช่น อยู่ริมหน้าต่าง หรือมุมห้อง เป็นต้น

- ลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญหรือดารา มักชอบปรากฏตัวในที่สาธารณะเป็นจุดสนใจ ควรจัดให้นั่งที่โต๊ะกลางห้อง

๗. ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษ

ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษในที่นี้คือ ลูกค้าเด็ก ลูกค้าพิการทางกาย ลูกค้าตาพิการ ลูกค้าหูพิการ ลูกค้าที่ป่วย กระทั่งหั่นในขณะที่ยังรับประทานอาหาร และลูกค้าที่มีอาการมินเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติดังนี้

๗.๑ ลูกค้าเด็ก พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- พนักงานบริการต้องมีความอดทนและอิมแพ้มเข้ากับเด็กได้

- เสนอแนะให้ใช้เก้าอี้สูงสำหรับเด็กเล็กมาก ๆ เมื่อเด็กนั่งแล้วพยายามเลื่อนเก้าอี้ไปใกล้โต๊ะอาหารมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้อาหารตกลงบนพื้น

- ในกรณีที่ไม่มีเก้าอี้สูง นำเบาะรองนั่งมาหนุนเพื่อทำให้เด็กสบายและสามารถรับประทานอาหารที่โต๊ะได้

- ถ้าเป็นไปได้ จัดที่นั่งให้เด็กหันหน้าไปทางหน้าต่างหรือผนังห้อง เพื่อว่าเด็กได้รับประทานอาหารตรงหน้าและไม่สนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้องอาหาร

- อย่ารับคำสั่งอาหารจากเด็ก นอกจากผู้ปกครองของเด็กจะอนุญาตให้เด็กสั่งเอง บางครั้งเด็กอาจสั่งสิ่งที่ตนเองรับประทานไม่ได้ และผู้ปกครองต้องใช้เวลาในการอธิบายให้เด็กเข้าใจว่าเหตุใด

จึงรับประทานไม่ได้ พยายามนำอาหารมาเสิร์ฟเด็กเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อมิให้เกิดความกระวนกระวาย เพราะความหิว

- อยารินน้ำในแก้วเด็กมากเกินไป
- ถ้าทำได้ ค่อย ๆ ย้ายโถน้ำตาล ขวดเกลือ พริกไทย หรือสิ่งอื่นที่เป็นของแตกได้ให้ห่างจากมือเด็ก

โดยพยายามทำมิให้เป็นสิ่งที่สังเกตได้ชัดเจนนัก

- ผู้ปกครองหลายรายปล่อยให้เด็กวิ่งเล่นได้ตามใจชอบในร้านอาหารหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ แล้วพนักงานบริการควรดูแลอย่าให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

- เมื่อรับประทานเสร็จแล้ว นำผ้าชุบน้ำพอหมาด ๆ ให้แก่ผู้ปกครองเพื่อเช็ดทำความสะอาดให้เด็กด้วย

๓.๒ ลูกค้าพิการ บางโอกาสคนพิการอาจเข้ามารับประทานอาหารเช้าโดยมิได้ตั้งใจ พนักงานบริการที่เข้าใจและช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะสามารถช่วยให้เขารับประทานอาหารเช้าอย่างเอร็ดอร่อยและมีความสุข

ลูกค้าที่นั่งเก้าอี้รถเข็นจะรู้สึกสบายใจเมื่อได้นั่งโต๊ะที่ไกลจากทางเดิน เช่น โต๊ะที่อยู่ไกลจากทางเข้าออก หรือโต๊ะชิดผนังที่ห่างไกลจากสายตาคคน

- เลื่อนเก้าอี้ที่ไม่ใช่รอบโต๊ะอาหารออก เพื่อให้ลูกค้าได้มีที่ว่างมากขึ้น และทำให้สะดวกต่อการเสิร์ฟด้วย
- ใ้การเอาใจใส่ช่วยเหลือเท่าที่เห็นว่าเป็นการสมควร โดยมิให้แขกรู้สึกว่าเป็นการช่วยเหลือมากเกินไป
- แนะนำในการเลือกอาหารที่รับประทานได้ง่ายให้กับลูกค้า
- อย่างกล่าวถึงความพิการของแขกเป็นอันขาด

๓.๓ ลูกค้าตาพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- จงจำไว้เสมอว่า พนักงานบริการต้องเป็นผู้นำทางแก่ลูกค้าที่ตามองไม่เห็น อย่าปล่อยให้ลูกค้าเดินออกหน้าไปเอง

- เมื่อลูกค้านั่งโต๊ะเรียบร้อยแล้ว ค่อย ๆ ย้ายเครื่องมือในการรับประทานตลอดจนถึงของอื่น ๆ เช่น แจกัน โป๊ะไฟ ที่เขียนหูหรี แก้วไวน์ ส้อมหรือมีด ให้ห่างจากมือของลูกค้าเพราะอาจเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุได้ ไม่ควรย้ายสิ่งเหล่านี้ออกไปจากโต๊ะ แต่วางไว้ที่ปลายสุดอีกด้านหนึ่งเท่านั้นเพื่อว่าเขาจะได้ไม่รู้สึกว่าแตกต่างจากผู้อื่น

- คนตาพิการบางคนเป็นคนตาบอดตาใสคือ สามารถอ่านเมนูได้ ดังนั้นพนักงานบริการจึงควรถามนำก่อนนำ “ต้องการเมนูไหมครับ” แต่ถ้าลูกค้าไม่สามารถอ่านเมนูได้ พนักงานบริการอ่านรายการอาหารให้ฟัง แล้วคอยการตัดสินใจของลูกค้า

- อยารินน้ำมากเกินไป และวางเครื่องมือในการรับประทานเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้กับอาหารที่วางอยู่ต่อหน้าลูกค้าเท่านั้น

- ขณะเสิร์ฟควรบอกแก่ลูกค้าด้วยว่า อาหารและเครื่องดื่มวางอยู่ที่ใด ถ้าเป็นไปได้ ให้ปลายนิ้วของลูกค้าได้สัมผัสกับแก้วน้ำหรือถ้วยกาแฟด้วยก็จะดี เพราะทำให้เขาได้รู้ตำแหน่งที่อยู่ของสิ่งของเหล่านั้น ได้อย่างแท้จริง

๓.๔ ลูกค้าหูพิการ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าหูพิการอาจสั่งอาหารด้วยวาจาไม่ได้เหมือนแขกอื่น ๆ บางคนใช้วิธีเขียนหรือชี้สิ่งของที่ตนต้องการ

- ฟังระลึกลูกค้าอยู่เสมอว่า คนหูพิการนั้นพูดโดยใช้มือเป็นหลัก

- ถ้าเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุ เมื่อนำอาหารหรือเครื่องดื่มมาเสิร์ฟ ควรตะโกนบอกที่บ่าซ้ายหรือขวาของลูกค้าเบา ๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้ตัว

๓.๕ ลูกค้าป่วยกะทันหัน เช่น เป็นลม โรคหัวใจกำเริบ พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ในกรณีที่ลูกค้าป่วยกะทันหัน พนักงานบริการต้องพยายามควบคุมสติให้ดีที่สุด ไม่ตื่นตื่น ตกใจ และต้องให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้

- ถ้าลูกค้าล้มลงที่พื้น นำหมอนมารองใต้ศีรษะ ย้ายเก้าอี้หรือสิ่งของอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้ออกห่าง ดึงต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบของสถานบริการนั้นทันที

๓.๖ ลูกค้าที่มีอาการมินเมา พนักงานเสิร์ฟควรปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

- ลูกค้าที่ดื่มมากเกินไป ควรจัดให้นั่งโต๊ะไกลจากลูกค้าคนอื่น ๆ ถ้าเป็นไปได้จัดให้นั่งโต๊ะที่ใหญ่พอที่เขาจะไม่ปิดด้วยขามกระเด็นลงจากโต๊ะขณะขยับตัว

- รินน้ำอาหารหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งมาเสิร์ฟโดยเร็ว เพื่อว่าเขาจะได้พะวงอยู่กับการรับประทานอาหารและไม่สนใจลูกค้าคนอื่น ๆ

- พนักงานบริการควรสุภาพและให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับที่ทำแก่ลูกค้าคนอื่น ๆ แต่อย่าเข้าไปสนทนาด้วยเป็นอันขาด

- พยายามทำเท่าที่จะทำได้ที่จะมิให้เขาส่งเสียงดัง หรือทำสิ่งที่น่ารังเกียจ

- แจ้งให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ

- ถ้าลูกค้าก่อความยุ่งยาก อย่างนำตัวเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

บทที่ ๕

การจัดที่พักนันทนาการสัญญาบัตรโสด

๑. กล่าวโดยทั่วไป การจัดการที่พักจะกล่าวต่อไปนี้เป็นการจัดการที่พักส่วนรวมในรูปอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตรโสด ส่วนอาคารพักนันทนาการระดับอื่น ๆ อนุโลมใช้ตามแบบที่จะกล่าวนี้

การจัดการที่พักนี้อาศัยการจัดการโรงแรม หรือการจัดการที่พักของอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตรโสดสหรัฐ ฯ เป็นหลัก สำหรับใน ทร. ไทยนั้น มีอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตรโสดอยู่ด้วยกันหลายแห่ง แต่มีการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เข้าพักอาศัยได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากมีขีดจำกัดทางด้านงบประมาณ

กรมพลาธิการทหารเรือ ได้เล็งเห็นความสำคัญทางด้านนี้และคาดการณ์ไว้ว่า เมื่อเกิดมีอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตร หรือประทวนโสดขึ้นหลายแห่ง ความจำเป็นในการจัดการที่พักนี้ย่อมจะบังเกิดขึ้น เมื่อนั้น ภารกิจจะต้องมอบให้ กรมพลาธิการทหารเรือดำเนินงานนี้อย่างแน่นอน ผู้ศึกษาจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจไว้พอสมควร เพื่อให้การจัดที่พัก ทร. เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ความมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษา ได้ทราบถึงการจัดการที่พักอันเป็นที่อยู่ของส่วนรวม ตามลักษณะของ โรงแรมที่มีการจัดการที่ถูกต้องและมีมาตรฐานเดียวกับอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตรโสดของ สหรัฐ ฯ รวมทั้งมีการบริการ เพื่อความสะดวกสบายของผู้เข้าพักอาศัยตามสมควร

๓. ขอบเขต บทเรียนนี้จะกล่าวเฉพาะการจัดการที่พักสำหรับนันทนาการสัญญาบัตรโสดเป็นหลัก หากอาคารพักนันทนาการสัญญาบัตรโสดใดเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องจัดส่วนใด ก็ให้ตัดส่วนนั้นออกได้ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ที่ทำการเรือนพักนันทนาการสัญญาบัตรโสด ประกอบด้วย

๓.๑.๑ หัวหน้าเรือนที่พัก ฯ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่จัดที่พัก

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๓.๒ เจ้าหน้าที่การเงิน ประกอบด้วย

๓.๒.๑ พนักงานรับ — จ่าย

๓.๒.๒ พนักงานบัญชี

๓.๒.๓ พนักงานใบสำคัญและการเงิน

๓.๓ ห้องอาหารและบาร์ ประกอบด้วย

๓.๓.๑ เจ้าหน้าที่สหโภชน

๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่บริการ

๓.๓.๓. เจ้าหน้าที่บาร์และเครื่องดื่ม

๓.๓.๔ คลังเสบียงและเครื่องดื่ม

๓.๔ ตอนบริการ ประกอบด้วย

๓.๔.๑ เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด

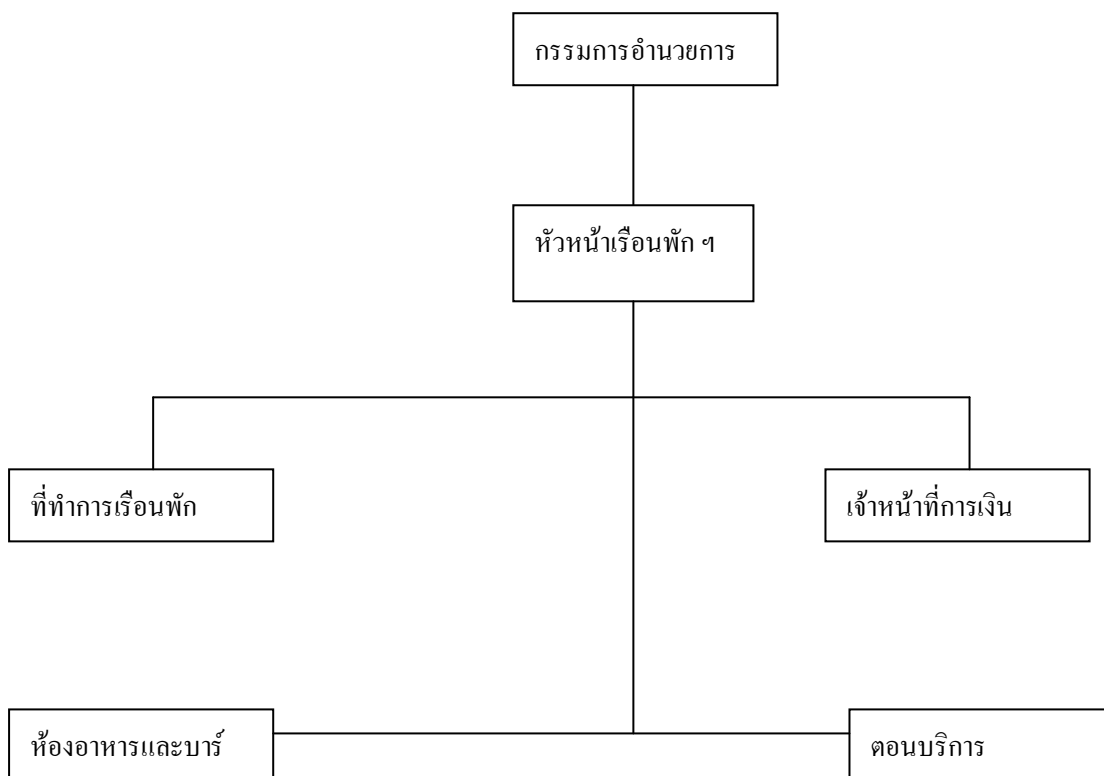
๓.๔.๒ เจ้าหน้าที่รับใช้

๓.๔.๓ เจ้าหน้าที่ซักกรีด

๓.๔.๔ เจ้าหน้าที่โยธา

๓.๔.๕ คลังพัสดุ

๔. ฟังการจัด



๕. หน้าที่

๕.๑ กรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

๕.๑.๑ รอง ผบ.หน่วย เจ้าของอาคารที่พัก ฯ เป็นประธาน

๕.๑.๒ ผบ.หน่วยงาน เป็นกรรมการ

๕.๑.๓ หัวหน้าแผนกส่งกำลังบำรุง เป็นกรรมการ

๕.๑.๔ พลาธิการของหน่วย เป็นกรรมการและเลขานุการ

๕.๒ หน้าที่ของกรรมการอำนวยการ

๕.๒.๑ ประชุมพิจารณากำหนดนโยบาย

๕.๒.๒ แก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่หัวหน้าอาคารไม่สามารถจะแก้ปัญหาได้

๕.๒.๓ ตรวจสอบการทำงานของหัวหน้าอาคาร

๕.๓ หน้าที่ของหัวหน้าที่เรือนพัก ฯ

๕.๓.๑ หน้าที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ ตรวจสอบอาคารโดยทั่วไปให้ทั่วอาคารที่พักถึงความสะอาดความเรียบร้อย การชำรุดเสียหาย ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แผนกบริการการตรวจนี้อย่างน้อยต้องกระทำวันละ ๑ ครั้ง เมื่อพบเห็นสิ่งบกพร่องต้องสั่งการแก้ไขทันที หากเกินขีดความสามารถให้รายงานคณะกรรมการทันที อย่าปล่อยทิ้งไว้

๕.๓.๒ หน้าที่เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ หมั่นตรวจตราดูแลอย่าให้เจ้าหน้าที่ละเลยในการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ กวดขันการใช้เครื่องมือให้ถูกวิธี และใช้เครื่องมือใช้โดยประหยัด เครื่องมือชำรุดเจ้าหน้าที่ไม่รายงานให้มีการสอบถามถึงสาเหตุแล้วพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

๕.๓.๓ หน้าที่เกี่ยวกับผู้มาพัก เอาใจใส่ดูแลผู้มาพักให้ได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งจะส่งผลให้งานราชการที่ผู้มาพักปฏิบัติอยู่ได้ผลเต็มที่

๕.๓.๔ หน้าที่เกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา คอยกวดขันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วางระเบียบปฏิบัติปลีกย่อยให้รัดกุม ดูแลทุกข์สุขผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ความเป็นธรรม ต้องไม่ลืมนำงานให้บริการแก่คนอื่นนั้นไม่มีใครอยากทำ แต่จะต้องใช้วิธีการกระตุ้นให้ทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญของส่วนรวม ข้อที่สำคัญที่สุดในการปกครองบังคับบัญชานี้จะต้องอย่าให้เกิดการลักขโมยขึ้นเป็นอันขาด

๕.๓.๕ หน้าที่เกี่ยวกับการเงิน จะต้องกวดขันเกี่ยวกับรายรับจ่ายและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งจะได้จากห้องอาหารและบาร์รวมทั้ง การชักรีด โดยจะต้องให้เกิดกำไรพอสมควร

๖. ที่ทำการเรือนพัก เป็นหัวใจของการบริการในการจัดที่พัก

๖.๑ ที่ทำการเรือนพักนี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จัดการที่พักและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๖.๒ เจ้าหน้าที่จัดการที่พัก มีหน้าที่ในการรับคำสอบถามและต้องต้อนรับผู้มาพัก ทำหน้าที่ในการจัดการที่พัก เมื่อเจ้าหน้าที่จัดการที่พักไม่อยู่ ซึ่งทำหน้าที่ดังนี้

๖.๒.๑ ทำหน้าที่รักษากุญแจห้องพักไว้ถูกต้อง

๖.๒.๒ ทำหน้าที่รับ — ส่ง จดหมายแก่ผู้มาพักและรับผิดชอบข่าวสารจากคนภายนอกที่ติดต่อกับผู้มาพัก

๖.๒.๓ ทำหน้าที่ให้ความกระจ่าง แก่ผู้มาพักในเรื่องที่เกี่ยวกับ

- สถานที่ทำการต่าง ๆ ของ ทร. ในพื้นที่ที่อาคารพักตั้งอยู่
- สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

- ชื่อร้านค้าพื้นเมือง
- สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์
- ตารางกำหนดเข้าออก รถไฟ เครื่องบิน และเรือโดยสาร
- ความรู้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

ปกติแล้วอาคารพัก ๆ ควรจัดพิมพ์ไว้เป็นเล่มเพื่อแจกจ่ายแก่ผู้มาพัก

๖.๒.๔ ทำหน้าที่ในการรับรองและแนะนำในเรื่องพักอาศัยแก่ผู้มาอาศัยโดยตรงทราบรายละเอียดภายในที่พักถึง

- ตำแหน่งที่ตั้งของห้อง
- ขนาดของห้อง
- เครื่องเรือนภายในห้องและที่ต่าง ๆ
- ห้องว่างมีห้องใดบ้าง
- ชื่อห้องผู้พักแต่ละห้อง
- จำนวนผู้พักแต่ละวัน
- ผู้พักประจำ

๖.๒.๕ เป็นผู้ติดต่อรับฝากของและถอนคืนสิ่งของที่มีค่าของผู้มาพัก เมื่อรับไว้แล้วจะทำบัญชีนำฝากเจ้าหน้าที่การเงินไว้

๖.๒.๖ อำนวยความสะดวกในการจัดเจ้าหน้าที่ขนสัมภาระให้กับผู้มาพัก

๖.๒.๗ หน้าที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่พัก เพื่อทราบถึงวันเวลาผู้ที่จะเข้าพักใหม่และผู้ที่จะออก
- ติดต่อกับแผนกบริการ เมื่อผู้เข้ามาพัก เมื่อผู้พักได้รับความสะดวก และเมื่อผู้พักจะออกจากอาคารพัก ๆ ตลอดจนผู้พักขอย้ายห้องซึ่งได้รับ
- อนุมัติแล้ว รวมทั้งการชักรีด
- ติดต่อกับห้องอาหารและบาร์ เพื่อการตรวจสอบหนี้สิน

๖.๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่

๖.๓.๑ ควบคุมห้องพัก และทราบถึงสภาพห้องพักในอาคารพัก ๆ ตลอดเวลาโดยจัดทำสมุดแผนผัง หมายเลขห้องไว้ให้ทันสมัยตลอดเวลา และมีแผ่นกระดานป้ายห้องพักแสดงตลอดเวลา

๖.๓.๒ ติดต่อกับตอนบริการตลอดเวลาให้ทราบถึงสถานภาพของห้องพัก เพื่อตอนบริการจะได้จัดคนงานเข้าทำห้องพักหรือซ่อมแซมห้องพัก และตรวจสอบเสื้อผ้าของผู้พักที่อาจจะยังค้างอยู่

๖.๓.๓ จัดห้องพักให้ผู้มีสิทธิเข้าพักอาศัย

๖.๓.๔ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าใครจะไป ใครจะมาพักในวันใด

๖.๓.๕ ติดต่อกับแผนกใบสำคัญและการเงิน ให้ทราบว่าใครบ้างจะออกจากที่พักเพื่อจะได้เตรียมใบสำคัญเก็บเงินที่ยังค้างอยู่ เช่น ค่าชักรีด ค่าอาหาร และค่าเครื่องดืมตลอดจนค่าบริการ เป็นต้น

- ๖.๓.๖ ติดต่อกับห้องอาหารและบาร์ เพื่อตรวจสอบหนี้สินต่าง ๆ
- ๖.๓.๗ ตอบรับหรือปฏิเสธการจองห้องแก่ผู้จอง
- ๖.๓.๘ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์เมื่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่อยู่

๗. เจ้าหน้าที่การเงิน

๗.๑ เจ้าหน้าที่การเงิน ประกอบด้วย

- ๗.๑.๑ นายทหารการเงิน
- ๗.๑.๒ พนักงานบัญชี
- ๗.๑.๓ พนักงานใบสำคัญการเงิน

๗.๒ นายทหารการเงิน เป็นพนักงานรับ – จ่าย มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับและจ่ายในกิจการของอาคารพัก
๑ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

๗.๒.๑ การรับเงิน รับจาก

- ค่าบริการรายวัน
- ค่าซักรีด
- ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

๗.๒.๒ การจ่ายเงิน จะจ่ายเงินได้ในกิจการต่อไปนี้

- รางวัลพนักงานตามอัตราที่กำหนด
- จ่ายเสบียงและเครื่องดื่ม
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามกิจการที่ได้รับอนุมัติ

๗.๓ พนักงานบัญชี

๗.๓.๑ บัญชีรับ

- สมุดรับเงินจากผู้พักประจำวัน
- บันทึกการรับเงินค่าบริการต่าง ๆ แบ่งช่องเป็นประเภท
- รายงานการรับเงินประจำวัน

๗.๓.๒ บัญชีจ่าย

- สมุดจ่ายเงินประจำวัน
- บันทึกการจ่ายเงินแยกประเภท
- รายงานการจ่ายเงินประจำวัน

๗.๓.๓ บัญชีเงินสด

๗.๓.๔ บัญชีแยกประเภท

๗.๓.๕ บัญชีค่าใช้จ่าย

๓.๔ พนักงานใบสำคัญการเงิน มีหน้าที่ดังนี้

๓.๔.๑ รวบรวมหนี้สินต่าง ๆ จากผู้พัก

๓.๔.๒ คิดค่าบริการ

๓.๔.๓ รวมน้สินแล้วเขียนใบรับเงินเป็นหลักฐานการรับเงินให้นายทหารการเงิน (พนักงานรับ – จ่าย)

๓.๔.๔ รวบรวมตรวจสอบใบเบิกของหน่วยต่าง ๆ

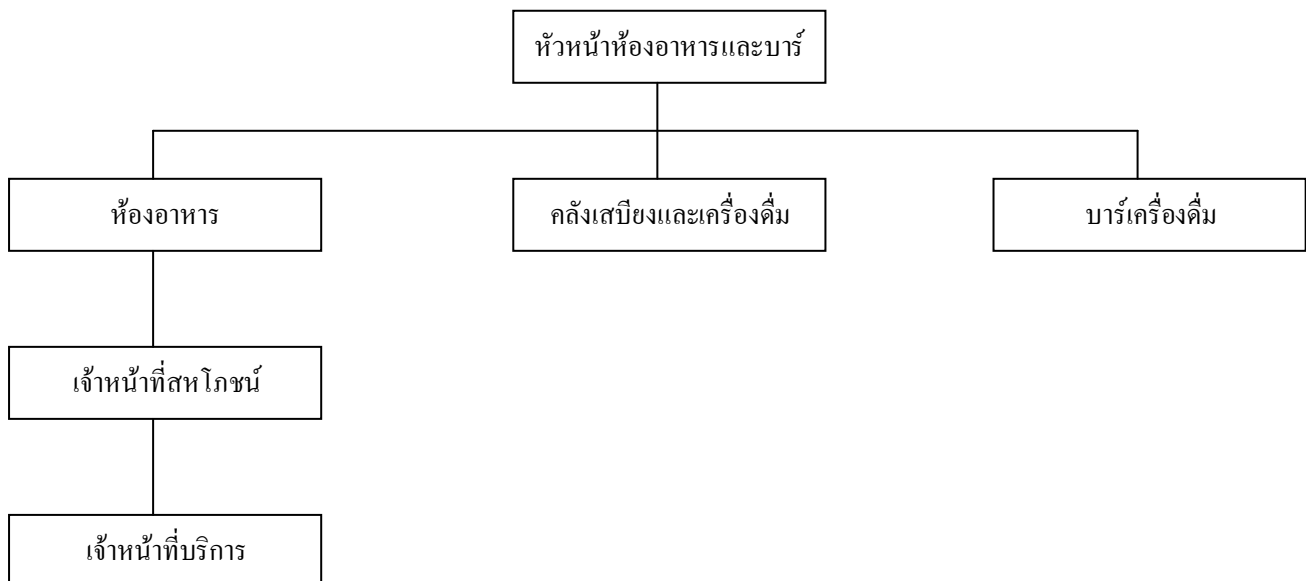
๓.๔.๕ เขียนใบสำคัญจ่ายให้นายทหารการเงิน (พนักงานรับ-จ่าย) เป็นหลักฐานในการจ่ายเงิน

๘. ห้องอาหารและบาร์ ปกติแล้วมีควรจำเป็นสำหรับอาคารนายทหารสัญญาบัตรโสด ทั้งนี้เพราะนายทหารที่ไปราชการหรืออยู่เป็นประจำส่วนใหญ่มิได้นำครอบครัวไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารพักนายทหารสัญญาบัตรโสดในท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล การจะไปหาอาหารรับประทานลำบากเป็นเหตุให้เกิดความยุ่งยาก นอกจากนั้นการที่จะให้นายทหารออกไปหาเครื่องคัมรับประทานนอกสถานทีนั้นไม่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวง หนทางที่ถูกคือการจัดห้องอาหารและบาร์ภายในให้เหมาะสมและสะดวกสบายกว่าภายนอกกิจการห้องอาหารและบาร์นี้นั้นอาจกระทำได้ ๒ วิธี คือ จัดเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง หรือให้บุคคลภายนอกมาเช่น กิจการ แต่การดำเนินการโดยให้บุคคลภายนอกมาเช่ากิจการนั้น มีข้อเสียหลายประการ คือ

- ก) เป็นอุปสรรคต่อการรักษาความลับของทางราชการ
- ข) ผู้มาประกอบกิจการมักจะค้ำกำไรเกินควร
- ค) ไม่สามารถบังคับบัญชางานได้ตามความมุ่งหมาย

จากเหตุผลดังกล่าวแล้วทางราชการควรจะจัดดำเนินการเสียเอง โดยพยายามหาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น เพราะไม่ต้องค้ำกำไรเกินควรอยู่แล้ว มุ่งหวังแต่จะบริการกันเท่านั้น ซึ่งควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ดังนี้

๘.๑ ผังการจัด



๘.๒ หัวหน้าห้องอาหารและบาร์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอาหารสด การประกอบอาหาร เครื่องดื่มและจำหน่ายโดยวิธีการที่ถูกต้อง มิให้ขาดทุน ปกติจะควบคุมอยู่ที่ห้องอาหารสดและดูแลที่บาร์

๘.๓ เจ้าหน้าที่สหโภชน ประกอบด้วยพนักงานซึ่งมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

๘.๓.๑ หัวหน้าสหโภชน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบต่อแผนกครัว ตรวจสอบการจัดซื้อ เบิกอาหารสด ประสานกับหัวหน้าอาหารและหัวหน้าบริการอย่างใกล้ชิด

๘.๓.๒ พนักงานเตรียมอาหารสด มีหน้าที่ตัดหั่นชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเนื้อ ผักและเครื่องปรุงต่าง ๆ ส่งให้แผนกปรุงจัดการปรุงให้เป็นอาหารสำเร็จตามใบสั่งอาหาร นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในการทำอาหารประเภทที่ไม่ต้องมีการผัดหรือต้ม เช่น ทำขนมปังทานเย็น แซนดวิช

๘.๓.๓ พนักงานปรุงอาหารประเภทผัด ทอดและอบ มีหน้าที่ปรุงอาหารประเภทผัดทอดและอบต่าง ๆ ตามใบสั่งอาหารที่พนักงานเตรียมจัดส่งให้

๘.๓.๔ พนักงานปรุงอาหารประเภทแกง มีหน้าที่ปรุงอาหารประเภทแกง ประเภทต้มตามใบสั่งอาหารที่พนักงานเตรียมจัดส่งให้

๘.๓.๕ พนักงานปรุงอาหาร มีหน้าที่ปรุงอาหารชนิดต่าง ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่และพนักงานของอาคารพักรับประทาน

๘.๓.๖ เสมียนครัว ทำหน้าที่

- เขียนใบเบิกอาหารสดอาหารแห้งตามที่ต้องการประจำวัน โดยใช้รายการอาหารเป็นหลัก
- ทำรายงานอาหารสดเหลือ
- ควบคุมสถิติต่าง ๆ
- บันทึกการขายสด ขายเชื่อ ที่แผนกบริการส่งมาเป็นหลักฐาน
- ทำรายการอาหารประจำวัน

๘.๔ เจ้าหน้าที่บริการ ประกอบด้วยพนักงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๘.๔.๑ หัวหน้าบริการมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ และการปฏิบัติงานของบริการในห้องอาหารทั้งหมด ตลอดจนห้องนั่งเล่น และรับเงินสดหรือทำหลักฐานเงินเชื่อออกไปรับเงินสดและนำส่งเจ้าหน้าที่การเงิน

๘.๔.๒ บริการประจำที่ มีหน้าที่รับคำสั่งอาหารจากบริการประจำโต๊ะแล้วบันทึกส่งให้พนักงานเตรียมอาหารสด เตรียมใบแจ้งหนี้

๘.๔.๓ บริการประจำโต๊ะ มีหน้าที่

- จัดโต๊ะวางเครื่องโต๊ะให้เรียบร้อย
- ต้อนรับนายทหารที่มานั่งโต๊ะ
- รับสั่งอาหาร
- บริการอาหารเครื่องดื่ม

๘.๔.๔ บริการประจำห้องนั่งเล่น มีหน้าที่เช่นเดียวกับบริการประจำโต๊ะ แต่บริการน้ำชากาแฟในห้องนั่งเล่น

๘.๕ บาร์เครื่องดื่ม ประกอบด้วยพนักงานซึ่งมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

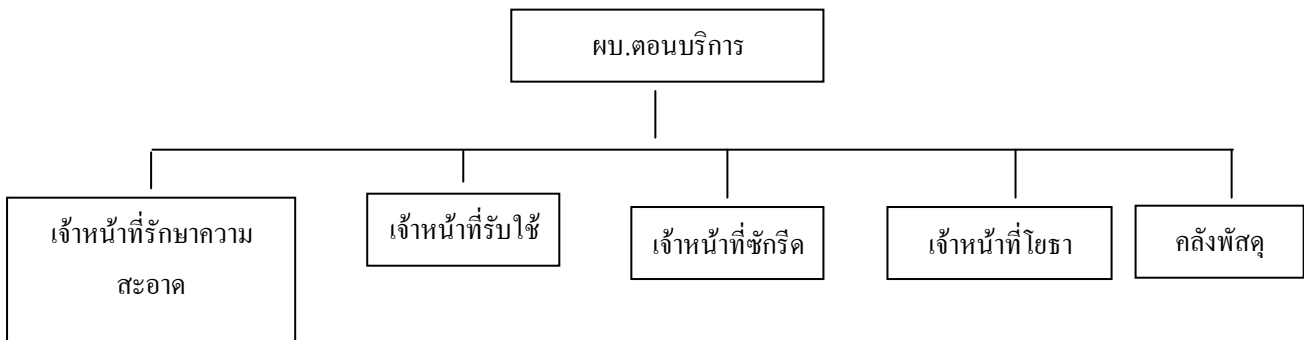
๘.๕.๑ หัวหน้าบาร์เครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติการบริการภายในห้องบาร์เครื่องดื่ม รับเงินสด ทำหลักฐานใบรับเงิน

๘.๕.๒ พนักงานขายและผสมเหล้า มีหน้าที่รินตวงผสมและทำใบแจ้งหนี้ให้หัวหน้าบาร์เครื่องดื่มเก็บไว้

๘.๕.๓ บริการ มีหน้าที่นำไปเสิร์ฟตามโต๊ะ

๕. ตอนบริการ เจ้าหน้าที่ในตอนบริการนี้นับว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญของอาคารพักสัญญาบัตร โสด เพราะเป็นผู้ดูแลความสะอาดตั้งแต่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ขึ้นไปจนถึงตัวอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักได้ใช้ ซึ่งมีการจัดและหน้าที่ดังนี้

๕.๑ ฝั่งการจัด



๕.๒ ผบ.ตอนบริการ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาด การรับใช้การซักกรีด ตลอดจนการตกแต่งบริเวณและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพัก ที่สำคัญคือป้องกันมิให้มีการลักขโมยเกิดขึ้น

๕.๓ เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ประกอบด้วยพนักงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๕.๓.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจำนวนเจ้าหน้าที่มากน้อยแล้วแต่จำนวนห้อง ทำหน้าที่

- ปิดกวาดทำความสะอาดเครื่องเรือน
- เปลี่ยนผ้าที่ใช้กับเครื่องนอน
- เปลี่ยนผ้าปูที่นอนต่าง
- เปลี่ยนผ้าเช็ดตัวและจัดเครื่องใช้ในห้องพัก – ส้วม
- ดูแลทำความสะอาดที่นอน
- ซักกรองเท้าและหัวเข็มขัดให้ผู้พัก

๕.๓.๒ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมีจำนวนมากน้อยแล้วแต่ความกว้างใหญ่ของอาคารพัก และ เครื่องมือทำความสะอาดที่มีอยู่ มีหน้าที่

- ทำความสะอาดพื้น ห้องพัก และพื้นอาคารทั้งหมด
- ใช้เครื่องขัดพื้น ดูดฝุ่น
- ทำความสะอาดห้องน้ำ-ส้วม ให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอ
- จัดกระจกหน้าต่าง ผาห้องมิให้มีฝุ่นจับและเป็นเงางามอยู่เสมอ

๕.๔ เจ้าหน้าที่รับใช้ มีหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันอยู่เวรรับใช้ มีสมุดรับส่งหน้าที่เวรตำแหน่งที่อยู่เวรนั้นบริเวณ กึ่งกลางของชั้นอาคารพักต่าง ๆ ที่มีห้องพักอยู่ตรงบริเวณลิฟท์หรือบันไดขึ้นลง คอยดูแลผู้แปลกปลอม มีหน้าที่

- ๕.๔.๑ รับทราบว่าห้องพักใดมีคนอยู่บ้างมีห้องใดว่างและต้องรู้ว่าแต่ละห้องนั้นมีใครชื่ออะไรอยู่
- ๕.๔.๒ มีหน้าที่เก็บกุญแจห้องพักและต้องทราบว่าผู้พักอยู่หรือไม่
- ๕.๔.๓ เมื่อมีผู้มาติดต่อกับผู้พักอาศัย จะต้องทราบว่าอยู่หรือไม่
- ๕.๔.๔ ยกกระเป๋าและหีบห่อผู้ที่เข้าพักหรือออก
- ๕.๔.๕ รับใช้ผู้มาพักภายในขอบเขต ห้ามออกบริเวณรับผิดชอบ

๕.๕ เจ้าหน้าที่ซักกรีด มีหน้าที่

- ๕.๕.๑ รับผ้าจากเจ้าหน้าที่ผ้ามาทำการซักกรีดแล้วส่งคืนคลังพัสดุ
- ๕.๕.๒ รับผ้าของผู้พักจากเจ้าหน้าที่รับใช้มาทำการซักกรีดแล้วส่งให้พนักงานรับใช้
- ๕.๕.๓ ทำสมุดบันทึกการซักกรีดเสื้อผ้า
- ๕.๕.๔ ทำรายการซักกรีดเสื้อผ้าของผู้พักส่งให้เจ้าหน้าที่การเงิน

๕.๖ เจ้าหน้าที่โยธา มีหน้าที่

- ๕.๖.๑ จัดให้มีน้ำใช้น้ำอาบ
- ๕.๖.๒ ซ่อมไฟฟ้า
- ๕.๖.๓ ซ่อมแซมอาคารตามขีดความสามารถ หากเกินขีดความสามารถให้บันทึกเสนอตามลำดับชั้น ให้หน่วยที่มีหน้าที่ซ่อมมาดำเนินการ
- ๕.๖.๔ ทำความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร
- ๕.๖.๕ ตกแต่งบริเวณให้สวยงาม

๕.๗ คลังพัสดุ มีพนักงานต่าง ๆ ทำหน้าที่ดังนี้

๕.๗.๑ นายคลัง มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการเบิก รับ เก็บรักษาเบะจ่ายพัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ภายใน อาคารพักทุกชนิด ตลอดจนตรวจสอบดูแลให้พัสดุนั้นมีอยู่ตามจำนวนที่ถูกต้อง

๕.๗.๒ พนักงานหมุนเวียนผ้า มีหน้าที่

- เบิกผ้าต่าง ๆ ที่จะใช้ภายในอาคารพักไปให้เพียงพอที่จะใช้ผลัดเปลี่ยนหมุนกัน โดยไม่ขาดแคลน

- รับผ้าที่ซักกรีดแล้วจากเจ้าหน้าที่ซักกรีดเตรียมไว้จ่ายหมุนเวียนให้เจ้าหน้าที่ผ้า
- ตรวจสอบคุณภาพผ้าที่ใช้แล้วให้ครบถ้วนตามที่เบิกมาไว้ตลอดเวลา
- ผ้าชำรุดให้ทำใบเบิกเปลี่ยนไว้ให้เรียบร้อย

๕.๗.๓ พนักงานบัญชีคุม มีหน้าที่

- ทำสมุดรับเข้า รายวัน
- ทำสมุดจ่ายออก รายวัน
- ทำสมุดสรุปยอดรับเข้าจ่ายออกประจำเดือน
- ทำสมุดจำแนกหน่วยเบิก

๕.๗.๔ พนักงานคลัง มีหน้าที่รับ เก็บรักษา และจ่ายพัสดุทุกชนิด

๑๐. สถานที่ที่ควรจัดให้มีขึ้น ในอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่พักอาศัยอยู่ ควรจัดให้มีสถานที่ดังนี้

๑๐.๑ ห้องสำนักงาน และต้อนรับ ห้องนี้จะเป็นสำนักงาน เป็นที่ทำการเรือนพักนายทหารสัญญาบัตร โสดและเจ้าหน้าที่การเงิน ด้านหน้าของห้องนี้ จัดเป็นคาน์เตอร์ไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และพนักงานใบสำคัญและการเงิน ตามปกติห้องนี้ควรอยู่ติดประตูทางเข้าด้านในของอาคารพักซึ่งเรียกว่า LOBBY เพราะผู้ที่ติดต่อซักผ้าจะได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ทันที บริเวณด้านหน้าสำนักงานนี้ควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร ผู้ที่มาพักอาศัยจะนั่งหรือยืนรอการติดต่อเรื่องห้องพักได้ประมาณ ๑/๒ ของจำนวนห้องพักที่มีอยู่ รวมทั้งหีบห่อของผู้มาพักด้วย

๑๐.๒ ห้องนั่งเล่น ในอาคารเรือนพักนายทหารสัญญาบัตร โสด จำเป็นต้องจัดห้องนี้ไว้เพื่อใช้

๑๐.๒.๑ สำหรับผู้พักอาศัยใช้นั่งเล่น ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือหรือดื่มน้ำชากาแฟ

๑๐.๒.๒ สำหรับผู้พักอาศัยเป็นที่รับแขก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแขกที่เป็นสุภาพสตรี เพราะการที่จจะรับรองแขกสุภาพสตรีในห้องพักนั้นห้ามเด็ดขาดถึงแม้จะเป็นภรรยาก็ตาม

๑๐.๓ บาร์จำหน่ายเครื่องดื่ม เป็นห้องปิดมิดชิดพอสมควร สำหรับใช้เป็นที่ ๆ ผู้มาพักใช้ดื่ม สุรา เบียร์ ปกติจะเปิดบริการ ๑๗๐๐ ปิดประมาณ ๒๐๐๐ เสร็จแล้วผู้ดื่มได้เข้ารับประทานอาหาร

๑๐.๔ ห้องจำหน่ายเครื่องดื่ม ต้องจัดให้พอสำหรับผู้มาพักทั้งหมด ควรมีการแจกแต่งประดับประดาตามสมควร ห้องนี้ใช้ในกรับแขกของนายทหารที่มาพักได้ด้วย ภายในห้องรับประทานอาหารนี้ แบ่งบริเวณออกเป็น ๒ บริเวณ คือ

๑๐.๔.๑ บริเวณที่นั่งรับประทานอาหาร มีโต๊ะ เก้าอี้ชุด ๔ คน หรือ ๖ คน ผ้าปูพร้อมเครื่องโต๊ะ เช่น ที่ใส่กระดาษเช็ดมือ ที่เสียบเมนู และที่เขียนบุหรี่

๑๐.๔.๒ บริเวณห้องอาหาร เป็นห้องพักอาหารที่ปรุงแล้ว มีเตาอุ่น ปกติจะอยู่ติดกับห้องครัวภายในห้องนี้ใช้เป็นที่เก็บจานชามเครื่องภาชนะต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร

๑๐.๕ ห้องครัว เป็นสถานที่ปรุงอาหาร ปกติอยู่ติดกับห้องอาหาร ต้องจัดให้มีการระบายอากาศที่ดีมิให้กลิ่นอาหารที่กำลังปรุงกลับเข้าไปคลุ้งภายในห้องรับประทานอาหาร อันก่อความรำคาญแก่ผู้รับประทานอาหารได้

๑๐.๖ ห้องเก็บของผู้พัก สำหรับใช้เก็บของผู้พักจะคืนห้องพัก แต่จำเป็นต้องไปราชการที่อื่นก่อนจึงขอฝากของใช้ส่วนตัวไว้ หรืออาบนอนของผู้พักหลังทิ้งไว้ ผ้าหน้ำที่ จะนำเก็บในห้องนี้ เพื่อสืบทอดเจ้าของต่อไป

๑๐.๗ คลังพัสดุ เนื่องจากพัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในเรื่องการจัดการที่พักนี้มากมายหลายชนิดและใช้สิ้นเปลืองมากพอสมควร จำเป็นต้องมีคลังเก็บเพื่อจะเบิกมาใช้ได้ทันทั่วถึง

๑๐.๘ ห้องพัก ปกติห้องพักที่จัดสร้างขึ้นมีขนาดประมาณ ๓ x ๕ เมตร และจัดเป็นห้องคู่ คือ หมายความว่าห้องหนึ่งพักได้ ๒ นาย มีเตียงเดี่ยวนอนได้คนเดียว ๒ เตียง ทั้งนี้เพื่อประหยัด แต่ถ้าหากผู้พักมีเพียงไม่กี่คนจะจัดให้นอนเดี่ยว

๑๐.๙ ห้องน้ำ-ส้วม โดยทั่วไปอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสัด ที่สร้างอยู่ขณะนี้ห้องน้ำรวมจัดไว้หลายห้อง รวมไว้ด้านใดด้านหนึ่งหรือทั้ง ๒ ด้าน เพื่อประหยัด อย่างไรก็ตามชั้นล่าง ณ บริเวณห้องนั่งเล่นนั้นจะมีห้องส้วมอยู่ด้วยเสมอ

๑๐.๑๐ ทางเดิน ทางเดินผ่านหน้าห้องควรจะถูกด้วยกระเบื้องยางหรือพรมยางป้องกันเสียงดังเวลาเดิน

๑๐.๑๑ ห้องเจ้าหน้าที่รับใช้ แต่ละชั้นจะต้องจัดห้องสำหรับเจ้าหน้าที่รับใช้ไว้ และมีเจ้าหน้าที่รับใช้อยู่เวรตลอดเวลา จะมีที่สำหรับเป็น

๑๐.๑.๑ ห้องเก็บผ้า เพื่อเตรียมไว้เปลี่ยนให้กับห้องต่าง ๆ เช่น ปลอกหมอน ผ้าปูที่นอน เป็นต้น

๑๐.๑.๒ ห้องเก็บผ้าส่งซัก จัดไว้เก็บผ้าของนายทหารผู้มาพัก ส่งซักโดยคิดค่าบริการตามสมควร

๑๐.๑๒ ลานจอดรถ ปัจจุบันรถยนต์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น ฉะนั้นควรจัดสถานที่ไว้พอสมควรสำหรับนายทหารที่มีรถของตนเองจอดได้

๑๑. สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในอาคารพักควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้

๑๑.๑ เครื่องเรือน ที่ควรจะมีคือ

๑๑.๑.๑ ชุดรับแขก จะต้องจัดให้มีไว้ตามห้อง LOBBY ห้องนั่งเล่น ควรจัดเป็นชุดเก้าอี้และโซฟาบุวม

๑๑.๑.๒ โต๊ะเขียนหนังสือ ควรจัดให้มีภายในห้องพักและห้องนั่งเล่น

๑๑.๑.๓ โต๊ะอาหาร ควรจัดให้มีไว้ในห้องรับประทานอาหารและบาร์จำหน่าย เครื่องดื่ม

๑๑.๒ เครื่องมือเครื่องใช้ทั่วไป ที่ควรจัดให้มี คือ

๑๑.๒.๑ เครื่องปรับอากาศควรจัดไว้สำหรับห้องที่เป็นห้องพักนายทหารชั้น นายนาวิกพิศษ หรือนายพล

๑๑.๒.๒ เครื่องดูดฝุ่น สำหรับดูดฝุ่นตามฝาและพื้น

๑๑.๒.๓ เครื่องทำความสะอาดพื้น

- ๑๑.๒.๔ เครื่องซักผ้า
- ๑๑.๒.๕ เครื่องพ่นยาฆ่าแมลง
- ๑๑.๒.๖ เครื่องดับเพลิง
- ๑๑.๒.๗ เครื่องขยายเสียง โดยต่อลำโพงตามห้องแบบ TELECOM
- ๑๑.๒.๘ นาฬิกาตั้งพื้นหรือติดข้างฝาสำหรับ LOBBY ห้องพนักงานรับใช้ทุกชั้นของอาคาร
- ๑๑.๒.๙ เครื่องทำน้ำเย็น
- ๑๑.๓ เครื่องใช้ภายในห้องพัก
 - ๑๑.๓.๑ เตียงนอนเดี่ยว ๒ เตียง
 - ๑๑.๓.๒ ที่นอน ๒ ที่ พร้อมผ้าปู
 - ๑๑.๓.๓ หมอน ๒ ใบ พร้อมปลอกหมอน
 - ๑๑.๓.๔ โต๊ะเล็กข้างเตียง ๒ ตัว
 - ๑๑.๓.๕ โต๊ะเขียนหนังสือ ๑ ชุด
 - ๑๑.๓.๖ ราวไม้ตากผ้า
 - ๑๑.๓.๗ ตู้ใส่เสื้อผ้าที่มีไม้แขวนเสื้อพร้อม
 - ๑๑.๓.๘ โต๊ะเครื่องแป้ง ๑ ชุด
 - ๑๑.๓.๙ ฝักบัวอาบน้ำต่าง
 - ๑๑.๓.๑๐ โคมไฟตั้งโต๊ะ
 - ๑๑.๓.๑๑ ลำโพงขยายเสียง (TELECOM)
- ๑๑.๔ เครื่องใช้ภายในห้องน้ำ
 - ๑๑.๔.๑ พรหมเช็ดเท้า
 - ๑๑.๔.๒ ราวแขวนผ้า
 - ๑๑.๔.๓ กระจกเงาติดฝา
 - ๑๑.๔.๔ อ่างล้างหน้าพร้อมกระจก
 - ๑๑.๔.๕ ฝักบัวอาบน้ำ
 - ๑๑.๔.๖ ที่ใส่สบู่และกระดาษชำระ
 - ๑๑.๔.๗ ส้วม
 - ๑๑.๔.๘ ปลักไฟ
- ๑๑.๕ เครื่องใช้สำหรับแผนกซักรีด
 - ๑๑.๕.๑ เตารีด
 - ๑๑.๕.๒ เครื่องซักผ้า
 - ๑๑.๕.๓ เครื่องอบผ้า

๑๑.๖ เครื่องใช้สำนักงาน

๑๑.๖.๑ โต๊ะทำงาน

๑๑.๖.๒ โต๊ะวางพิมพ์ดีดตามจำนวนพิมพ์ดีด

๑๑.๖.๓ เก้าอี้ทำงานและพิมพ์ดีด

๑๑.๖.๔ เครื่องพิมพ์ดีดภาษาไทย

๑๑.๖.๕ เครื่องคิดเลข

๑๑.๖.๖ ตู้เก็บเอกสาร ๔ ชั้น

๑๑.๖.๗ เครื่องชั่ง

๑๑.๖.๘ เครื่องเจาะกระดาษ, เครื่องเย็บกระดาษ

๑๑.๖.๙ เครื่องเขียนและแบบพิมพ์

๑๑.๖.๑๐ ตระกร้าทิ้งเศษกระดาษ

๑๑.๗ วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ

๑๑.๗.๑ กระดาษชำระ

๑๑.๗.๒ สบู่หอม

๑๑.๗.๓ น้ำยาขัดทองเหลือง

๑๑.๗.๔ แวกซ์ขัดพื้น

๑๑.๗.๕ ผงขัดกระเบื้องเคลือบ

๑๑.๗.๖ น้ำยาล้างกระจก

๑๑.๗.๗ ยาขัดรองเท้า

๑๒. แผนประกาศข้อความ เรื่องนี้เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งหัวหน้าอาคารพักทุกแห่งจะต้องประกาศให้ผู้เข้าพักทราบ
เรื่องราวต่าง ๆ ดังนี้

๑๒.๑ ข้อห้ามต่าง ๆ ในการเข้าพัก เป็นต้นว่า

๑๒.๑.๑ ห้ามเล่นการพนัน

๑๒.๑.๒ ห้ามเลี้ยงสัตว์

๑๒.๑.๓ ห้ามรับแขกต่างเพศในห้องพัก

๑๒.๑.๔ ห้ามก่อเสียงดัง

๑๒.๒ ข้อที่ผู้พักจะต้องปฏิบัติ เป็นต้นว่า

๑๒.๒.๑ การที่ผู้พักจะต้องทำหลักฐานต่าง ๆ ให้เรียบร้อยตามระเบียบ

๑๒.๒.๒ การฝากของมีค่า

- ๑๒.๓ ประกาศถึงการบริการที่อาคารพักจัดให้ เป็นต้นว่า
- ๑๒.๓.๑ อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม
 - ๑๒.๓.๒ เวลาเปิดบริการของสถานที่บริการต่าง ๆ
 - ๑๒.๓.๓ การบริการซักรีด
 - ๑๒.๓.๔ การส่งจดหมาย
 - ๑๒.๓.๕ เวลาที่พนักงานรับใช้จะออกไปซื้อของข้างนอก
 - ๑๒.๓.๖ โวลท์ของไฟฟ้าที่ใช้
 - ๑๒.๓.๗ อื่น ๆ ที่มีบริการ
