



## คู่มือวิชาบริการทฤษฎี

(ธุรกิจ โรงแรม และอาคารพักรับรองของ ทร.)

หลักสูตรอาชีพเพื่อเลื่อนฐานะชั้น พันจำเอก  
(บริการ – สหโภชน)

โรงเรียนพลศึกษา กรมพลศึกษา ทหารเรือ

## คำนำ

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้น โดยมีความมุ่งหมายให้ผู้ที่จะเป็นนายทหารพลธิการสายบริการและสหโภชนสามารถนำหลักวิชาของภาคเอกชน ซึ่งมีการแข่งขันทางธุรกิจเข้ามาใช้กับอาคารพัก รับรองของ ทร. ทั้งนี้ในทางธุรกิจเอกชนนั้น ย่อมมีการแข่งขันกันบริการลูกค้า หากทำให้กำลังพลสายบริการและโภชน มีทักษะที่จะนำความรู้นี้ไปใช้กับการจัดอาคารพักรับรองของ ทร. ก็จะเป็นการพัฒนาองค์บุคคลให้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ได้นำหลักการจัดที่พักนายทหารสัญญาบัตรโสดของสหรัฐ ฯ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ใน ทร. และศึกษาควบคู่กันไปด้วย ดังนั้น หากผู้ศึกษารู้จักนำวิชาการเหล่านี้มาปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับลักษณะงานของอาคารพักรับรองใน ทร. แล้ว จะเกิดประโยชน์กับ ทร. เป็นอย่างยิ่ง

อนึ่ง ศัพท์เฉพาะภาษาอังกฤษบางคำเป็นที่นิยมใช้แพร่หลาย ในธุรกิจโรงแรมไม่สามารถจะเลี่ยงไปใช้เป็นอื่นได้ จึงต้องเรียกทับศัพท์ ผู้ศึกษาต้องพยายามจดจำ และหากไม่สันทัดในภาษาอังกฤษก็ขอให้สอบถามจากผู้รู้ต่อไปด้วย

ร.ร.พ.ร.พ.ร.

๑ ต.ก.๕๐

พิมพ์ครั้งที่ ๒

จำนวน

เล่ม

## สารบัญ

### หมวดที่ ๑ ทูรกิจโรงแรม

	หน้า
<b>บทที่ ๑</b> โรงแรมและประเภทของโรงแรม	
- งานโรงแรม	๑
- การแบ่งประเภทโรงแรม	๑
- ระดับมาตรฐานของโรงแรมและการให้ “ดาว”	๖
- จำนวนพนักงานของโรงแรม	๕
<b>บทที่ ๒</b> 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
<b>บทที่ ๓</b> ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	
- ลักษณะของงานโรงแรม	๒๓
- เวลาทำงานของโรงแรม	๒๓
- ความกดดันในการทำงาน	๒๔
- การสื่อความระหว่างองค์กร	๒๔

- การทำงานกับคนหลายคนหลายจำพวก	๒๕
- เตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด	๒๖
- ความสุภาพอ่อนน้อม	๒๖
- ผลตอบแทน	๒๖
- บรรยากาศของการทำงานในโรงแรม	๒๘
<b>บทที่ ๔ งานแม่บ้าน</b>	
- ความสำคัญของงานแม่บ้าน	๒๙
- การวางแผนงานของแม่บ้าน	๒๙
- ตัวอย่างงานของหัวหน้าแม่บ้าน	๓๐
- การปฏิบัติงานประจำวันของแม่บ้าน	๓๑
- หน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้น	๓๑
- จุดมุ่งหมายของงานด้านการทำความสะอาด	๓๓
- การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ	๓๕
- การทำความสะอาดห้องพัก	๓๖
- ศิลปะการตกแต่งและการบำรุงรักษา	๔๒
- การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก	๔๔
<b>บทที่ ๕ การแก้ปัญหาเกี่ยวกับแขก</b>	
- สถานการณ์ที่ ๑ แขกบ่นว่าห้องพักมีเสียงดังหนวกหู	๔๘
- สถานการณ์ที่ ๒ แขกจำเป็นต้องพักเกินกำหนดที่จองไว้	๔๘
- สถานการณ์ที่ ๓ แขกจองห้อง ๒ ห้องที่อยู่ติดกันแต่ได้ห้องคนละชั้น	๔๙
- สถานการณ์ที่ ๔ มีผู้ต้องการโทรศัพท์ถึงแขกพักห้องแต่ติดต่อไม่ได้	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

<b>บทที่ ๖</b>	<b>การรักษาความปลอดภัยในโรงแรม</b>	
	- ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าหรือบุคคลภายนอก	๕๗
	- ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน	๕๘
	- ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	๖๐
	- ขโมยมืออาชีพ	๖๒
	- ปัญหากุญแจห้อง	๖๓
	- การป้องกันอัคคีภัย	๖๔
<b>บทที่ ๗</b>	<b>บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีของพนักงานโรงแรม</b>	
	- คำจำกัดความ	๖๕
	- ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ	๖๕
	- บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี	๖๕
	- นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงาน โรงแรม	๖๖
	- คุณลักษณะอันเป็นรากฐานของพนักงาน โรงแรม	๖๖
	- ลักษณะผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ	๖๗
	- วินัยของพนักงาน โรงแรม	๖๘
<b>บทที่ ๘</b>	<b>การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ</b>	
	- ต้องการการต้อนรับที่อบอุ่น	๖๘
	- ต้องการรู้สึกรู้สึกว่าเรามีได้ถูกละเอียด	๖๘
	- ต้องการรู้สึกรู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญกว่าคนอื่น ๆ	๖๘
	- ความสำคัญของรูปลักษณะและบุคลิกภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	๖๘
	- สิ่งที่พนักงานเสิร์ฟพึงจำไว้เสมอ	๗๐
	- การจัดที่นั่งให้ลูกค้า	๗๐
	- ลูกค้าที่มีลักษณะพิเศษ	๗๑

## หมวดที่ ๒ อาคารพักรับรองของ ทร.

<b>บทที่ ๘</b>	<b>การจัดที่พักนันทนาการสัญญาณบัตรโสด</b>	
	- กล่าวทั่วไป	๗๔
	- ความมุ่งหมาย	๗๔
	- ขอบเขต	๗๔
	- ผังการจัด	๗๕
	- หน้าที่	๗๕

- ที่ทำการเรือนพัก	๗๖
- เจ้าหน้าที่การเงิน	๗๗
- ห้องอาหารและบาร์	๗๘
- คอนบริการ	๗๑
- สถานที่ที่ควรจัดให้มีขึ้น ในอาคารพักนายทหารสัญญาบัตร โสค	๗๓
- สิ่งอำนวยความสะดวก	๗๔
- แผ่นประกาศข้อความ	๗๖
<b>บทที่ ๑๐ ข้อปฏิบัติของเจ้าหน้าที่จัดการที่พัก</b>	
- หน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดที่พัก	๗๗
- วิธีปฏิบัติเมื่อมีผู้ขอที่พัก	๗๘
- การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ	๘๑
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	๘๔
- การปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามาพัก	๘๕
- ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงานอาคารพักรับรองของ ทร.	๘๖
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๑๐๔</b>

\*\*\*\*\*

## บทที่ ๔

### งานแม่บ้าน

#### ๑. ความสำคัญของงานแม่บ้าน

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

สิ่งที่ผู้จัดมักผิดพลาด คือ การที่คิดว่าการบริหารของตนเป็นจุดสุดท้ายในงานโรงแรมโดยลืมนึกไปว่า “สินค้า” ที่โรงแรมขายคือ สลอปบี้ ทางเดิน ห้องพัก ห้องประชุม ภัตตาคาร ฯลฯ คุณภาพของสินค้าจะบ่งให้เห็นความสำเร็จของ “การค้า” ผู้ที่จะเป็นคนตัดสินคุณภาพดังกล่าวไม่ใช่ผู้จัดการแต่เป็นแขก เมื่อแขกก้าวเข้าโรงแรมเป็นครั้งแรก จุดที่สร้างความประทับใจก็คือ โຕ้ะลงทะเบี่ยนไปจนถึงลิฟท์ ไม่ว่าจะมีความประทับใจเพียงใดแต่พอแขกก้าวเข้าห้องพัก และพบกับเครื่องประดับที่เก๋คร่ำคร่า อากาศเหม็นอับ ฯลฯ ความประทับใจดังกล่าวจะหายไปแล้วโรงแรมก็จะเสียดูกค้าไปทันที ดังนั้นห้องพักคือหัวใจของโรงแรมและผู้ดูแลจัดการห้องพัก คือ “แม่บ้าน”

#### ๒. การวางแผนงานของแม่บ้าน

ก่อนจะทำงานแม่บ้านกับผู้ช่วย ต้องวางแผน กำหนดหน้าที่ กำหนดจำนวนบุคลากร กำหนดขอบข่ายอย่าให้ก้าวก่ายกัน

แม่จะได้วางแผนงานแล้ว เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ต้อนรับคนนานาประเภทไม่ตายตัวเหมือนหอพัก ดังนั้นแผนงานนี้จึงต้องยืดหยุ่นได้ ผู้จัดการไม่มีวันรู้ว่าพรุ่งนี้ต้องใช้คนดูแลโรงแรมเท่าไรจำนวนคนดูแลโรงแรมนี้จะเพิ่มตามอัตราของแขก ด้วยเหตุนี้จึงต้องใช้ การกำหนดล่วงหน้า อาศัยแผนสำรองห้องพักจะทำให้บรรเทาปัญหาดังกล่าวลงได้

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

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

การระดมคนของโรงแรมมาช่วยก็ยังไม่เพียงพอ บางทีอาจโทรศัพท์ขึงโรงแรมอื่นทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น การทำงานนอกเวลาปกติจ่าย ๑ เท่าครึ่ง ของเวลางาน

บางแห่งที่แขกมาพักเป็นกลุ่มทัวร์ โรงแรมอาจต้องให้แขกพักห้อง ๆ ที่ยังไม่ได้ทำห้อง เช่น เครื่องบินกลุ่มเก่าออกกลุ่มใหม่ก็เข้ามาแทนที่ทันที ไม่มีโอกาสทำความสะอาดเสร็จทัน ดังนั้น โปรแกรมของทัวร์เหล่านี้ พอมาถึงมักเอาของเข้าเก็บก่อนพาไปพักผ่อนที่อื่นแล้วจึงกลับมาพักที่โรงแรม

### ๓. งานของหัวหน้าแม่บ้าน

#### ๓.๑ การบริหาร

- เรื่องพนักงาน การฝึกอบรมและงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน
- การประสานกับแผนกบริการส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่างและแผนกซักรีด ฯลฯ

- งานเกี่ยวกับของหาย
- เครื่องแบบพนักงาน

#### ๓.๒ หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในฝ่ายแม่บ้าน

- ผู้ช่วยแม่บ้านและแม่บ้านประจำชั้น
- พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
- เสมียนแผนกแม่บ้าน
- พนักงานห้องผ้า
- พนักงานทำความสะอาดทั่วไป

#### ๓.๓ งานควบคุมด้านผ้า

- การตกแต่งเครื่องใช้ประเภทผ้าของ โรงแรม
- การเก็บรักษา การเบิกจ่าย การควบคุม
- รายการเครื่องใช้ประเภทผ้าทั้งหมดของ โรงแรม
- การรับ - ส่ง ผ้าที่ส่งซักรีด
- การตรวจรับ การจัดหาเครื่องใช้ประเภทผ้าทั้งหมด

#### ๓.๔- แบบฟอร์มและรายงานต่าง ๆ

- แบบฟอร์มต่าง ๆ และรายงานเฉพาะในแผนก

#### ๓.๕ ห้องดอกไม้

- การเตรียมกระเช้าดอกไม้เพื่อการขาย การตกแต่งดอกไม้สำหรับห้องพักลูกค้าคนสำคัญ

#### ๓.๖ ห้องจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสอื่น ๆ



๓.๗ คนสวน

- ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรมตลอดจนเรือนเพาะชำ ชำต้นไม้ดอกไม้ใบ รับผิดชอบการผลิตเปลี่ยนต้นไม้ตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงแรม

๓.๘ แผนกซักกรีด - รับผิดชอบผลประโยชน์ของแผนกซักกรีดโดยรับใบสั่งจากลูกค้า และติดตามงานดังกล่าวนั้น

๓.๙ ห้องเก็บของ - รับผิดชอบในการหาสิ่งของเครื่องใช้ให้ลูกค้า โดยส่งมอบให้แม่บ้านประจำชั้นเป็นประจำทุกวัน

๓.๑๐ สระว่ายน้ำ

- มีผู้รักษาความปลอดภัย เพื่อเฝ้าดูแลเรื่องความปลอดภัยบริเวณสระน้ำ

๔. การปฏิบัติงานประจำวันของแม่บ้าน

๔.๑ งานที่ต้องทำเป็นกิจวัตรประจำ เช่น การรับฟังรายงานจากแม่บ้านประจำชั้น ถึงเหตุการณ์ในแต่ละชั้น การเดินตรวจงานทั่วไปของแม่บ้านอย่างน้อยควรเป็นวันละครั้ง และควรพยายามพบกับพนักงานในแผนกทุกคนเข้าเยี่ยมแขกที่มาพักหรือแขกประจำเพื่อไต่ถามถึงความสะดวกสบายของแขกหรือแขกต้องการให้จัดทำอะไรเป็นพิเศษ ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก ตรวจจำนวนแขกที่เข้าพัก แขกพิเศษที่ต้องเตรียมการรับรอง ห้องที่ซ่อมแซมหรือต้องดัดแปลงใหม่ ฯลฯ

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

๔.๓ รายการพิเศษที่ต้องทำด่วน เช่น มีการจัดเลี้ยงใหญ่หรือเลี้ยงพิเศษรับรองแขก ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการตกแต่งใช้ผ้าลินินมากที่จะต้องจัดเตรียมให้พร้อม ถ้าผ้าที่ต้องมาใช้ไม่เพียงพอก็ต้องจัดการหาซื้อและจัดทำให้ทันใช้หรือผู้จัดการต้องการให้ทำงานพิเศษอื่น ๆ ฯลฯ

๔.๔ งานที่ต้องคิดจัดทำขึ้นใหม่ การดัดแปลงแก้ไขการทำงานบางอย่างซึ่งเห็นว่าไม่สะดวกไม่เหมาะสมทำให้เกิดการล่าช้า หรือขัดแย้งพิจารณาผลการทำงานของพนักงานและจัดงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งอาจจะต้องมีการโยกย้ายหน้าที่ถ้าจำเป็นพิจารณาความดีความชอบให้พนักงานที่ทำงานดีหรือให้รางวัลผู้ที่เสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เท่ากับหัดให้เป็นคนคิดริเริ่มเช่นเดียวกับผู้ที่ทำความผิดก็ควรจะมีกฎลงโทษตามความผิดนั้น 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

- แจ้งงานให้พนักงานเวรเช้าที่จะต้องทำพร้อมกับคำสั่งพิเศษบางอย่างให้พนักงานปฏิบัติ เช่น แจกบางห้องต้องการให้ทำห้องให้เสร็จในตอนเช้าหรือเตรียมรับแขกใหม่ที่เข้ามาพัก ฯลฯ แล้วมอบกุญแจประจำให้พนักงานเวรเช้า

- ตรวจสอบของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อเบิกมาใช้ให้เพียงพอ

- รายงานหัวหน้าแม่บ้านถึงห้องว่าง ห้องที่มีแขก ความเรียบร้อยภายในชั้นหรือมีเหตุการณ์สำคัญอื่น ๆ เกิดขึ้น

- เริ่มตรวจห้องพักที่พนักงานทำความสะอาด พร้อมทั้งเตรียมบันทึกข้อบกพร่องหรือของที่ชำรุดซึ่งจำเป็นต้องส่งซ่อม รายการที่ต้องตรวจได้แก่

ตรวจค่านอก	ตั้งแต่ประตูห้อง กุญแจประตูอยู่ในสภาพเรียบร้อย
ตรวจเพดาน	ไม่มีรอยสีเกาะเกาะ หรือหยากไย่
ฝ้าผนัง	ไม่มีหยากไย่ ฝุ่นละออง ควรทาสีใหม่หรือยัง
ม่าน	ไม่มีฝุ่น หยากไย่จับ สะอาด ไม่ขาด ขอแขวนม่านควรไม่หลุด กระจกกระจกส่องหรือกระจกประตุน้ำต่างใสสะอาดเป็นเงา
สวิตซ์ไฟ	อยู่ในสภาพที่ดีไม่มีรอยเปื้อน
รูปภาพ	ถ้ามีรูปภาพแขวนในห้องดูให้ตรง ไม่มีฝุ่นทั้งด้านหน้าและด้านหลัง
มูลี่	บางห้องมีมูลี่กันแดด ต้องซักขึ้นลงสะดวก ไม่มีฝุ่นจับ เชือกที่ซักขึ้นลงไม่ขาด
เครื่องปรับอากาศ	ทำงานหรือไม่ เสียงดังเกินไป มีกลิ่นไหม้ ฯลฯ
เตียงนอน	ผ้าคลุมเตียงเรียบร้อย ชายเสมอกัน ไม่มีรอยยับหรือเปื้อน
เก้าอี้ โต๊ะต่าง ๆ	ตั้งอยู่เรียบร้อยไม่เกาะเกาะปราศจากฝุ่นละออง ถ้าเก้าอี้เป็นเก้าอี้แบบมีสปริง อย่าให้ลวดสปริงโผล่ออกมาจากผ้า ตะเข็บเก้าอี้ไม่มีเศษอาหารหรือผงซ่อนอยู่
คอมไฟฟ้	ไฟฟ้าทุกดวงไม่มีฝุ่นและหลอดไม่ขาด โป๊ะสะอาด ตั้งตรง
โทรศัพท์	ทำความสะอาดทุกวัน และควรใช้ยาฆ่าเชื้อโรคอาทิตย์ละ ๑ ครั้ง สมุดโทรศัพท์วางไว้ให้เห็นได้ชัด
โต๊ะเขียนหนังสือ	ลิ้นชักทุกอันซักได้สะดวก กระจกที่ปูรองสะอาดไม่ฉีกขาด กระจกเขียนจดหมาย ซองจดหมาย ใส่ให้ครบจัดให้เรียบร้อย

พื้นห้อง	ถ้าเป็นห้องที่ปูกระเบื้องยาง ต้องกวาดเช็ดถูให้สะอาดทุกวัน ตลอดจนได้เตียง บนโต๊ะ ได้เก้าอี้ ได้โต๊ะต่าง ๆ ไม่มีฝุ่น หรือผงตกอยู่สายไฟ ควรจะแอบลงใต้โต๊ะไม่ให้เกะกะ ถ้าเป็นห้องที่ปูพรมระหว่างขอบพรม และฝาผนังต้องไม่มีเศษผงหรือฝุ่นละออง
ห้องน้ำ	ตั้งแต่เพดานห้อง ฝาผนัง ตลอดจนพื้นสะอาด ไม่มีหยากไย่หรือรอยน้ำค้าง ราขึ้น อ่างล้างมือ โถส้วม อ่างอาบน้ำสะอาดเป็นเงาไม่มีคราบสนิม อดตามรูฝักบัว ม่านอ่างอาบน้ำไม่มีเศษสบู่แห้งกรัง ที่ใส่สบู่ไม่มีคราบสบู่และแห้ง พื้น ไม่มีรอยน้ำเปื้อน และรอยหยดสกปรกค้างอยู่ปราศจากกลิ่นเหม็น
ตู้เสื้อผ้า	ฝาผนัง ราวที่แขวน ไม้แขวนเสื้อ ให้แขวนเป็นระเบียบ และจำนวนพอควร กระดาษปูตู้สะอาด ไฟในตู้ไม่เสีย
บริเวณห้องบันได และทางเดิน	ต้องทำความสะอาดทุกวัน พรมทางเดินไม่มีเศษผงหรือจุดค้าง สกปรก ที่เชียบูหรือมีทรายอยู่พอควรแห้งไม่เปื้อน 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 ของมีตำหนิห้ามนำมาบริการ เป็นต้น

๖.๒ ความสะอาด สบาย ปลอดภัย ต้องบริการให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจมากที่สุด เช่น อุณหภูมิห้องพอเหมาะ ของใช้ประจำตัวมีครบถ้วน มีความปลอดภัยขณะใช้เครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้นว่า ก้านโยกมือจับหรือพื้นห้องน้ำนองทำให้ลื่นอาจเกิดอุบัติเหตุได้ถ้าละเลย โดยเฉพาะผู้ใช้บริการเป็นคนพิการ คนชรา หรือเด็ก ฯลฯ

๖.๓ ความสวยงาม เป็นระเบียบ การตกแต่งใช้วัสดุการก่อสร้าง การตกแต่งใช้ของอย่างดี คุณภาพดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการ มีความพอใจ มีความภูมิใจว่าเป็นคนสำคัญ สบายใจเหมือนบ้านตนเอง จะทำให้ผู้มาใช้บริการเอาใจใส่ดูแลไม่ให้ของเสียหาย จะละอายที่จะทำสกปรก ไม่เป็นระเบียบ สวยงามอีกต่อไป

๖.๔ ความประหยัด พนักงานต้องระมัดระวังการใช้ เก็บรักษาเครื่องใช้ให้ถูกวิธี เพื่อให้ได้งานมากที่สุด เหนื่อยน้อยที่สุด 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 ต้องมีผ้าคลุมปิดให้มีมิติทางด้านหน้า ให้ดูสวยงาม เวลาคลุมที่มมโต๊ะควรหาอะไรมารอบผ้าไว้ ป้องกันความสกปรกและความเสียหาย โดยเฉพาะโต๊ะที่ใช้เลี้ยงอาหารด้วย โต๊ะประธาน นอกจากตัวมมแล้วยังควรตลอดขอบโต๊ะ นอกจากป้องกันความเสียหายแล้วยังช่วยให้เด่นชัดขึ้นด้วย ถ้าจะแขวน MOBILE ควรให้สูงจากตัวโต๊ะ ๑๘ ฟุต

เก้าอี้ขนเอนมาจากห้องเก็บของที่เป็นส่วนหนึ่งของห้องประชุม จะช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้มาก เก้าอี้จะเป็นสิ่งที่เสียหายได้ง่ายที่สุด โดยเฉพาะเวลาที่ต้องรีบขน ไม่ทันระมัดระวัง หัวหน้าแม่บ้านจึงควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ พิจารณาว่าควรหาอะไรรวมถึงจะดี ควรใช้วัสดุอย่างใดจึงจะดีที่สุดในการป้องกันอุบัติเหตุจากไฟ การทำเก้าอี้ติดกันไม่ควรเกิน ๓ ตัว จะได้ไม่กีดขวางทางหนีไฟ วางเก้าอี้ให้นักพิงห่างกันราว ๓๓ นิ้ว จะทำให้มุมที่กว้างพอเดินได้ดี ทางเดินตรงระหว่างกลางกว้างประมาณ ๔๔ นิ้ว

ผ้าม่านควรใช้แบบทนไฟ เครื่องเสียง เครื่องฉาย (Projector) เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ไฟในห้องควรเป็นไฟชนิดที่ปรับหรี่ได้ เทป กระดานดำ ข้อนของประธาน ห้องฉายภาพ เป็นสิ่งที่ใช้กันมากใจปัจจุบัน ที่เขียนหรือ เครื่องทำน้ำเย็น ดินสอ กระดาษ ควรจะเตรียมไว้ด้วย

ห้องจัดเลี้ยงเมื่อเลิกงานเลี้ยงแล้ว เป็นพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาดมากที่สุดในตอนกลางคืนสวิตช์เก็บจานชามให้หมด พนักงานทำความสะอาดทั่วไปทำความสะอาด เริ่มจากกวาดเศษอาหาร โต๊ะและเก้าอี้บนเก็บเข้าที่ ทำความสะอาดพรม ดูดฝุ่น ลงแชมพู

งานที่ทำเป็นระยะ ๆ คือ ทำความสะอาดเปลี่ยนหลอดไฟที่โคมระย้า ต้องฟังเรื่องมีมมากเพื่อช่วยประหยัดแรงงาน โคมระย้าที่มีหลอดจำนวนมาก ๆ เราเปลี่ยนทีเดียวหมดเลย ไม่ควรทยอยเปลี่ยนทีละดวงสองดวง ปัจจุบันป้องกันความยุ่งยากผู้ผลิต โคมระย้ามักออกแบบให้ปลดลงมาเช็ดล้างได้ง่าย ๆ การทำความสะอาดทำในตอนกลางคืน ต้องเป็นคนที่มีความอดทนมาก จึงจะทำความสะอาดได้ กว่าจะเสร็จอาจต้องใช้เวลาถึง ๗ - ๘ ชั่วโมง เพื่อประหยัดเวลาโรงแรมบางแห่งใช้สเปรย์ที่ผสมแอมโมเนียพ่นแทนทำความสะอาด

ส่วนหลังของโรงแรม บริเวณ “หลังบ้าน” นี้ ถ้าโรงแรมใหญ่หลังบ้านก็ยิ่งใหญ่ตามไปด้วย จึงควรมีพนักงานรับผิดชอบทำความสะอาดโดยเฉพาะ มีผู้กล่าวกันว่าหลังบ้านจะเป็นเครื่องตัดสิน “หน้าบ้าน” ได้อย่างดี แต่ผู้บริหารระดับสูงมักมองข้ามหลังบ้านไป คิดว่าลูกจ้างที่ทำหน้าบ้านควรทำความสะอาดหลังบ้านด้วย ซึ่งในทางปฏิบัติไม่ได้เป็นเช่นนั้น

การกำจัดสิ่งปฏิกูล ควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนใช้ไม่ว่าจะเป็นวิธีการแบบใด หากมีระบบใหม่เกิดขึ้นมา ควรนำไปปรึกษาพื้นที่กับผู้บริหารหลายระดับก่อนนำมาใช้ สิ่งปฏิกูลอาจแยกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

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

ร่วมกัน

- ของเหลวเหลือจากการปรุงอาหาร
- ฝุ่น ใบไม้ สิ่งที่อยู่ในถังขยะ
- ของเหลือจากการก่อสร้าง
- ของเหลือจากการเผาทิ้ง บางทีก็เป็นกระป๋องที่ถูกเผา
- ชี้นี้

การทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม เมื่อกล่าวถึงการทำความสะอาดห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับฝ่ายแม่บ้านแล้วย่อหมายถึงถึง

- ๑) ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำห้องส้วมได้โดยไม่รังเกียจงานนี้ให้มากที่สุด
- ๒) ทำอย่างไรพนักงานจึงจะใช้วัสดุเครื่องใช้ในการทำความสะอาดอย่างประหยัด

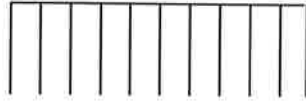
#### ๗. การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ

##### ๗.๑ การทำงานของพนักงานทำความสะอาดทั่วไป

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

เครื่องอำนวยความสะดวก (Facilities) บนฝ้าผนัง

ก. งานพื้น



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

การทำความสะอาดพื้น แบบแห้ง (ประหยัด/สกปรกน้อย)

การทำความสะอาดพื้น แบบเปียก (เนื้อที่กว้าง/สกปรกมาก)

ขั้นตอนการทำความสะอาดพื้น

- ปิด กวาด เช็ด ถู พื้นให้สะอาดก่อน
- ล้าง/ลอก ด้วยน้ำยาล้าง/ลอกพื้น
- เช็ด ด้วยน้ำสะอาดเพื่อให้หมดน้ำยาล้าง/ลอก
- เคลือบ ด้วยน้ำยาเคลือบ ๑-๒ ครั้งแล้วแต่สภาพพื้น
- รักษาผิวเคลือบด้วยน้ำยารักษาพื้นทุกวัน
- รักษาพื้นด้วยเครื่องขัดพื้นเมื่อต้องการเป็นครั้งคราว

ง. การทำความสะอาดเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องอำนวยความสะดวก

- ทำความสะอาดทุกชนิดตามแต่ลักษณะการตกแต่งและการใช้งาน เช่น เครื่องใช้ประเภทเครื่องไม้ เครื่องผ้า เครื่องพลาสติก เครื่องหนังอลูมิเนียม แก้ว กระจก ฯลฯ

จ. ขั้นตอนการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ

เช่น การทำความสะอาดและวิธีเก็บรักษา

ผ้าทำความสะอาด

ฟองน้ำ

แผ่นขัดไนลอน

แปรงต่าง ๆ

ไม้ถูพื้นต่าง ๆ

ภาชนะใส่ของเหลว

ถุงมือยาง

เครื่องขัด/เครื่องล้างไฟฟ้า

เครื่องทุ่นแรงต่าง ๆ ฯลฯ

๗.๒ งานห้องน้ำ การทำความสะอาดห้องน้ำและเครื่องอำนวยความสะดวกในห้องน้ำทั้งหมดถือปฏิบัติ แนวเดียวกัน คือ ปฏิบัติตามลำดับงาน ข้อ ๑-๕ ข้างต้น

๗.๓ งานห้องอาหาร ห้องประชุมจัดเลี้ยง ฯลฯ การทำความสะอาดห้องเหล่านี้ต้องตกลงกันระหว่างฝ่ายอาหารและเครื่องคัมเม้นบ้าน 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 พนักงานทำความสะอาดควรใช้แต่ลิฟท์เฉพาะพนักงานเท่านั้น

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 ฟองน้ำ แผ่นขัดในลอน รักษาให้สะอาดคงทนเวลาใช้นานวันขึ้น โดยการล้างน้ำยา ผงขัดให้สะอาดล้างน้ำ บีบ ผึ่งให้แห้งสนิทก่อนเก็บทุกครั้ง

- ถูมือยาง กลับข้างในออกล้างทำความสะอาด เก็บโดยวิธีโรยแป้ง เพื่อไม่ให้ติดเมื่อจะใช้ครั้งต่อไป

- ผ้าทำความสะอาด ชักให้สะอาด ตากให้แห้งสนิทก่อนเก็บทุกครั้ง

- เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรง เช็ดทำความสะอาดมอเตอร์ สายไฟ จัดเข้าที่ตามคำแนะนำของแต่ละชนิด หมั่นทบทวนจากถุงเก็บขยะเพราะ ถ้าเครื่องเต็มทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าอุดตัน หรือบกพร่อง เครื่องจะทำงานไม่ได้ เครื่องใช้ต่าง ๆ ไม่ควรใช้นานเกินไปจะทำให้ชำรุดได้ง่าย ควรกำหนดชั่วโมงใช้งานของแต่ละเครื่องในแต่ละวันไว้ด้วย เพื่อให้มีเวลาการใช้งานได้นานวัน

ข. ตัวอย่างตารางจัดแบ่งงานซึ่งต้องสัมพันธ์กับแรงงานที่มีอยู่

ตัวอย่างรายการทำความสะอาด

๑. รายการงานทำทุกวัน	๒. รายการงานทำวันเว้นวัน
<p>๑. เตรียมของและอุปกรณ์ใช้ประจำห้องพักให้ครบ ๒. เปิดประตู หน้าต่าง ปิดไฟ รูดม่าน ๓. สำรวจเครื่องตกแต่งภายในห้องทุกชิ้น ๔. เก็บเตียง สิ่งของต่าง ๆ ของผู้มาพักเข้าที่ ๕. เช็ดฝุ่น กวาด เช่น เช็ดกระจก ฝา กรอบ รูป นาฬิกา สวิตช์ไฟ เครื่องตกแต่งห้อง ฯลฯ ๖. ทำความสะอาดตะกร้าทิ้งผง ล้างเช็ดที่เขี่ยบุหรี่ ของใช้ต่าง ๆ ๗. เก็บเครื่องใช้ประเภทผ้า ส่งซักรวมเสื้อผ้าของผู้ มาพักที่ต้องการส่งซักรีด ๘. ทำเตียง ๙. สำรวจทำความสะอาดห้องน้ำ ๑๐. กวาดเช็ด ถู คูณฝุ่น ห้องนอน ห้องน้ำ ๑๑. ก่อนจะปิดประตูห้องพัก ตรวจสอบครั้งสุดท้ายและ เช็ดประตูห้องพักด้านนอก</p>	<p>๑. เช็ดกระจก ประตู หน้าต่าง ฯลฯ ๒. ทำความสะอาดฆ่าเชื้อ โรcket ทรศัพท เครื่องติดต่ ภายใน ๓. ทำความสะอาดรอบ ๆ สำนักงาน ๔. นิตยฆ่าแมลง ฯลฯ</p>
<p><b>หมายเหตุ</b> ๑. ตามหลักการต้องทำห้องพักที่แยก ออก ก่อนเพื่อขยายต่อไป ๒. ถ้าจำเป็นอาจทำห้องพักที่แยก ต้องการด่วนก็ได้ ฯลฯ</p>	<p><b>๓. รายการงาน ๑ ครั้ง/สัปดาห์</b></p> <p>๑. กวาดหยากไย่เพดาน ฝาผนัง ๒. ทำความสะอาดเครื่องนอน ๓. ล้างกระจก ๔. ซักเครื่องตกแต่งห้องประเภทไม้ รวมทั้งฝาผนัง บานเกล็ดประตูหน้าต่าง ๕. ซักพื้นห้องน้ำและเคลือบเงา ฯลฯ</p> <p><b>๔. รายการงาน ๑ ครั้ง/เดือน/๓-๖ เดือน</b></p> <p>๑. ทำความสะอาดโป๊ะไฟ โคมไฟ พัดลม เครื่องปรับอากาศ เครื่องใช้สำนักงาน ๒. ล้าง เคลือบ ซักเงา ฯลฯ ฝาผนัง พื้น ระเบียง กรอบประตูหน้าต่าง ๓. เปลี่ยนซ่อมแซมทำความสะอาดเครื่องใช้ประเภท ผ้า ๔. สำรวจ ตรวจสอบสภาพเครื่องใช้ ฯลฯ ๕. สำรวจ จำนวนของใช้ประจำชั้น ๖. สำรวจรายการต้องซ่อมสิ่งชำรุด ๗. เสนอความต้องการจำนวนวัสดุสิ้นเปลืองเครื่องใช้ ประจำงวดงบประมาณ ฯลฯ</p>



### ๘.๓ ขั้นตอนวิธีทำความสะอาดทั่วไป

- ก. เพดาน
- ตรวจสอบและรายงานเกี่ยวกับรอยร้าว รอยแตกของปูนฉาบเพดาน หรือฝ้าเพดานที่อาจทำให้รั่วได้
  - กวาดใยแมงมุม ตรวจสอบจุดหลอดไฟฟ้า ทำความสะอาดหลอดไฟด้วยผ้าหมาดและแห้ง
  - ถอดโປ้ไฟเพดานทำความสะอาด ล้างน้ำเช็ดให้แห้งสนิทใส่เข้าที่ ให้เรียบร้อยอย่าให้น้ำขังในโປ้ไฟเพดาน

### 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
  - บันไดลำจําเป็น

ก่อนอื่นต้องเอาผ้าปูพื้นกันน้ำหยด ปูบนพื้นชนิดขอบผนังตรงบริเวณที่จะล้าง ปิดฝุ่นหรือใช้เครื่องดูดฝุ่นให้สะอาดเสียก่อน ใช้ฟองน้ำจุ่มน้ำยาหรือผงสบูละลายน้ำก็ได้หมด ๆ ถูฝ้าผนังด้านหน้าจากบนลงล่างถ้าสกปรกมากต้องถูบริเวณนั้นให้ออกหมดก่อน แล้วจึงใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดตามรอยที่ลงน้ำยาไว้ให้หมด ทั้งนี้ ต้องทำอย่างรวดเร็ว มิฉะนั้นถ้าปล่อยไว้นานแห้งจะทำให้เกิดรอยต่างเช็ดออกยากแล้วจึงทำบริเวณต่อ ๆ ไป จนหมดตามต้องการ ถ้าฝ้าผนังกว้างมากควรรู้ ๒ คน ช่วยกันทำโดยคนหนึ่งล้างด้วยน้ำยาอีกคนหนึ่งใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดคราบสกปรกให้หมด

- ค. พื้น
- ถ้าสกปรกมากควร ทำความสะอาดพื้นแบบเปียก คือขัดทำความสะอาดด้วยผงซักฟอกผสมผงซักทุกวัน
  - ถ้าสกปรกเล็กน้อย ควร ทำความสะอาดแบบแห้ง คือ เช็ดทำความสะอาดล้างด้วยน้ำยาหรือผงซักฟอกผสมผงซัก ล้างเช็ดตามด้วยน้ำให้สะอาดแห้งสนิทและเคลือบพื้นด้วยน้ำยาเคลือบพื้น ๑ ครั้งต่อสัปดาห์

๑) วิธีล้าง ลอก และทำความสะอาดพื้น

**พื้นโม่เสด**

- ใช้น้ำยาล้างพื้นขัดส่วนที่สกปรกเล็กน้อย ถ้าสกปรกมากใช้น้ำยาลอกพื้นผสมน้ำยากัดสนิทยาล้างบริเวณสกปรกไว้ 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 หรือแปรงกามมะพร้าวขัดด้วยน้ำยาหรือผงซักฟอกผสมผงขัดให้สะอาด อาจจะใช้น้ำยาลอกช่วยก็ได้แต่ไม่ใช้น้ำยากัดสนิม เพราะจะกัดพื้นกร่อนและหมกมัน ดำเนินการล้างเช่นเดียวกับข้างต้นก่อนจะเคลือบเงาต่อไป แต่ไม่ควรเคลือบบ่อยนักจะทำให้ลื่นเกินไป

๒) วิธีเคลือบเงา

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

๓) วิธีรักษาพื้นประจำวัน

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

### สรุปวิธีทำความสะอาดพื้น

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

### ๘.๔ ข้อควรระวัง

- ก่อนจะใช้น้ำยาแต่ละชนิด ควรศึกษาป้ายสลาก คำอธิบาย วิธีใช้ สักส่วน การใช้  
อย่างละเอียด
- ศึกษาวิธีปฏิบัติให้ถูกตามขั้นตอน ถ้ามีปัญหาให้ผู้จำหน่ายมาสาธิตพร้อมกับศึกษา  
วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามไปด้วย
- พิจารณาจากการสาริตและทดลองใช้วัสดุแต่ละชนิดให้แน่นอนก่อนจะตัดสินใจ  
เลือกใช้ชนิดใด
- ตรวจสอบตัดสินใจเลือกใช้ชนิดที่ทำงาน ประหยัดวัสดุสิ้นเปลือง เวลา และแรงงาน  
สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพคงทนสูง

### พื้นพรม

พรมที่ปูตาม โรงแรมทั่วไปมักเป็นพรมขนสัตว์ ซึ่งมีปัญหาในการรักษาความสะอาดเนื่องจาก  
เศษผง เช่น ใ้ข้าวหรี ทรายละเอียด หรือฝุ่นละอองที่ตกลงบนผิวหน้าของพรม เมื่อถูกเหยียบ  
ย่ำไปมาผงจะแทรกขนพรมลงไปอัดแน่นอยู่ภายใน ฉะนั้นจึงควรหมั่นกวาดเศษผงที่ตกบน  
ผิวพรม หรือใช้เครื่องดูดฝุ่นอยู่เสมอ สิ่งสำคัญอีกอย่างก็คือ รอยเปื้อนต่าง ๆ บนพรม อาจเกิด  
จากอาหารหรือเครื่องดื่มต้องรีบทำความสะอาดก่อนที่จะติดแน่น ควรเลือกน้ำยาให้ถูกกับ  
ชนิดของที่เปื้อนด้วย เพื่อ ไม่ให้เกิดผลเสียหายได้

น้ำยาที่ควรมีไว้ คือ

- ๑) แชมพูธรรมชาติสำหรับผสมน้ำใช้ล้างพรมสิ่งสกปรกธรรมดาที่ไม่ใช่ไขมัน
- ๒) น้ำมันล้างรอยเปื้อนพวกไขมัน หรือจะใช้น้ำยาซักแห้งก็ได้ ใช้เช็ดจำพวกรอยเปื้อน หรือ  
จุดดำ ๆ บนพรม

### วิธีทำความสะอาดพรม

- ดูดฝุ่นหรือกวาดผิพรมทุกวัน
- ตรวจสอบว่ามีรอยเปื้อน ถ้าเป็นน้ำมัน ใช้น้ำมันซักแห้งเช็ดออกเสียก่อน
- ถ้าไม่แน่ใจว่าเป็นรอยเปื้อนน้ำมันก็ควร ใช้น้ำมันแห้งเช็ดออก เพราะถ้าใช้น้ำยาแชมพู

- ผสมน้ำซักรจะทำให้ไขมันแข็งตัวจับบนขนพรมแน่นยากที่จะล้างออกได้ เมื่อขจัดรอยเปื้อนเสร็จแล้ว จึงใช้น้ำยาเช็ดผสมน้ำซักรวม การซักพรมด้วยเครื่องซักจะสะดวกกว่ารวดเร็วกว่าและแปรงที่ปิดพรมจะทำให้สม่ำเสมอ เมื่อซักทั่วแล้ว ขนพรมยังขึ้นอยู่ให้แปรงไม้หรือแปรงพลาสติกอ่อน ๆ ปิดขนพรมไปทางเดียวกันให้ขนพรมตั้งขึ้น ต้องไม่เหยียบย่ำขนพรมที่แปรงแล้วจนกว่าจะเสร็จ ทิ้งไว้ให้แห้งจึงใช้เครื่องดูดฝุ่นผิวพรมอีกครั้งจะเหมือนพรมใหม่

๕. ศิลปะการตกแต่งและการบำรุงรักษา

แม่บ้านมีส่วนรับผิดชอบในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยใน โรงแรม ฉะนั้นจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการตกแต่ง การปรับปรุงแก้ไข การหาเฟอร์นิเจอร์ใหม่ ๆ มาแทนของเก่าและการบำรุงรักษา ซึ่งจะได้กล่าวถึงดังนี้

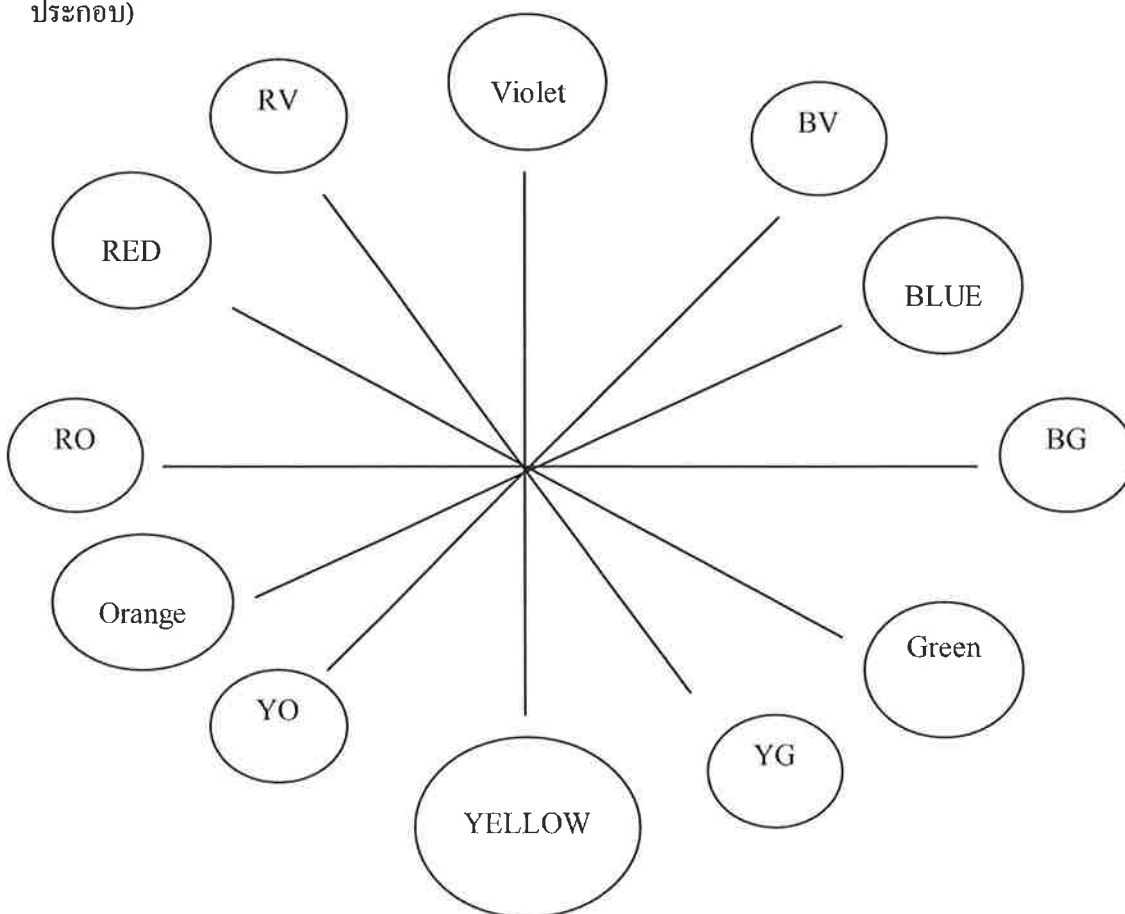
๕.๑ สี สีแบ่งเป็นมิติที่สำคัญ ๆ ๓ ประการที่ต่างกัน คือ

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 (คือการนำแม่สีมาผสมกับสีขั้นที่สอง)

สีค่าและสีขาวยังไม่จัดอยู่ในวงแผนที่ แต่ถือว่าเป็นสีกลางเพราะถ้าเพิ่มสีค่าลงไปก็จะทำให้สีเข้มขึ้นในทางกลับกัน ถ้าเพิ่มสีขาวก็จะทำให้สีอ่อนลง

#### สีแบ่งเป็นสองประเภทคือ

ก. สีเย็น ได้แก่ สีม่วง น้ำเงิน และเขียว อันแสดงถึงความเย็นและความสบายใจ

ข. สีร้อน ได้แก่ สีแดง เหลืองและส้ม อันแสดงถึงการกระตุ้นและ สนับสนุนให้เกิด

#### กิจกรรม

ดังนั้น ห้องที่ได้รับแสงแดดน้อยควรใช้สีอ่อน ส่วนห้องที่ได้รับแสงแดดมาก ควรใช้สีเย็นเพราะสีอ่อน ๆ จะทำให้ห้องแลดูใหม่ขึ้น และสีเข้มจะทำให้ห้องเล็กลง ผงังที่มีสีเข้มควรอยู่ตรงข้ามกับหน้าต่างที่แสงเข้าได้ ตรงกันข้ามถ้าแสงเข้าน้อยควรใช้สีอ่อน

สีเข้มจะทำให้มองดูว่าเพดานต่ำ สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงคือ อย่าวาดรูปหรือลวดลายบนเพดานเว้นแต่ในห้องโถงกลาง และลวดลายต้องไม่มากเกินไป

ถ้าต้องทาสีฝาผนัง ๒ ด้าน และติดรูปภาพอีก ๒ ด้าน ควรทาสีเดียวกันและอยู่ด้านที่ติดกันส่วนอีกสองด้านที่เหลืออยู่จึงใช้สีรูป

#### ๕.๒ สีและรูปภาพบนฝาผนัง

ห้องขนาดเล็ก ควรใช้รูปภาพเล็ก กระนั้นก็ดี ห้องใหญ่ไม่ควรใช้รูปภาพใหญ่มากนักใช้ขนาดที่พอเหมาะและให้ดูกลมกลืนกับด้านที่ไม่มีรูปภาพด้วย ปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะใช้รูปภาพมาประดับร่วมกันในการตกแต่งห้อง ฝาผนัง และพรมเท่า ๆ กับการใช้สี

การปรับปรุงห้องรับแขกตามวิธีการกล่าวมานี้ต้องเปลี่ยนแปลงครั้งแล้วครั้งเล่าตามความนิยมวิธีการเช่นนี้ไม่ใช่วิธีประหยัด การใช้ศิลปะแบบคลาสสิกนับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนและยังสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการอีกด้วย

#### ๕.๓ การออกแบบและตกแต่งห้องพัก

การออกแบบห้องพักโดยใช้ศิลปะร่วมสมัย เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพประกอบกับบรรยากาศที่ดียังผลให้แขกที่เคยมาพักกลายเป็นแขกประจำของ โรงแรม นับว่ามีประโยชน์ต่อแขก ทั้งทางด้านความสะดวกสบายและความสวยงามของสถานที่

โรงแรมหรือที่พักเก่า ๆ ถึงแม้ว่าเฟอร์นิเจอร์จะยังคงใช้งาน ได้ก็ตาม แต่ถ้าจำเป็นก็ควรที่จะเปลี่ยนใหม่และออกแบบให้เข้ากับความต้องการ ทั้งนี้เพื่อธุรกิจที่รุ่งเรืองของโรงแรมในอนาคตนั่นเองเฟอร์นิเจอร์ชิ้นใดที่ชำรุด ควรจะเปลี่ยนก่อนที่จะมองเห็นรอยได้อย่างชัดเจน

#### ๕.๔ เมาะเก้าอื่นวม

ประการแรก ก่อนจะตกลงใจทำความสะอาดเมาะนววม ควรจะมีการทดสอบก่อน ตรวจสอบดูว่าเป็นเนื้อผ้าชนิดใด หากเป็นผ้าเบบติดกาว ไม่ควรซักแห้ง ถ้าเป็นจำพวกใหม่ ระวังเวลาทำความสะอาด เส้นด้วย อาจหลดลู่หรือขาด ได้ง่าย ต้องใช้ความซ้น ให้น้อยที่สุด ผ้าบางอย่างเมื่อเปียกน้ำสีจะตก

ปรากการที่สอง ตรวจสอบการตกสี โดยใช้เศษผ้าชุบน้ำยาทำความสะอาดตรงบริเวณเนื้อผ้าที่มีสีเข้ม ๆ บริเวณที่คนไม่ค่อยสังเกตเห็น อย่างทดลองตรงที่คนจะเห็น ได้ง่าย เพราะบางทีหลังจากทดลองแล้วสีจะจางและเนื้อผ้าอาจจะเสียหายได้ ถ้าสีไม่ติดเศษผ้าออกมาทันที ควรทดสอบอีกครั้ง โดยใช้น้ำยาทำความสะอาดที่เป็นกรดเจือจาง ถ้าสีตกต้องซักแห้งอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็ผ้าชนิดใด เมื่อใช้ไปนาน ๆ และซักรีดบ่อย ๆ สีจะซีดลง ๆ

ประการที่สาม ตรวจสอบการหดของผ้า ลองซักและตากแดด

เทคนิคการทำความสะอาดผ้ามีหลายวิธีด้วยกัน

๑) ซักแห้ง

๒) ซักด้วย Dry Foam ใช้ฟองน้ำชุบและเช็ดบนเนื้อผ้าที่บอบบางอย่างเบา ๆ

๓) ใช้ผงซักฟอกธรรมดา

ก่อนจะใช้วิธีใดก็ตาม ต้องปิดฝุ่นเมาะนววมก่อน สำหรับผ้าที่เป็นขนหรือผ้าสักหลาดใช้แปรงซักผ้าที่เป็นไนลอนปิด ผ้าบางอย่างอาจใช้แปรงขัดถูและใช้น้ำยาเบบสเปรย์ทำความสะอาดแทนการใช้น้ำยาเบบฟอง ซักกับเครื่องซักผ้า

การทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ เหมือนกับการทำความสะอาดฝ้าผนัง ควรทำความสะอาดจากข้างบนลงข้างล่าง เพื่อป้องกันรอยเปื้อนและหยดน้ำ

บริเวณที่มีคราบสกปรกติดแน่น เช่น พนักพิงสีริษะ หรือที่เท้าแขน ควรใช้น้ำยาชนิดระเหยง่ายขจัดคราบที่มีนั้นติดก่อนที่จะนำไปทำความสะอาด บริเวณอื่นอาจใช้น้ำยาเคมีแทน ถ้าคราบสกปรกออกยาก ผู้ซักไม่ควรพยายามขัดหรือถูต่อไป

หลังจากทำความสะอาดแล้วถ้าใช้แปรงขัดอีกครั้ง จะช่วยยืดอายุผ้าสักหลาดได้ ควรตากให้แห้งในบริเวณที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกและเป็นที่ร่ม หรือใช้พัดลมเป่าจะดีกว่า ผ้าบางอย่างต้องแปรงปิด ไปด้วยระหว่างที่ตากอยู่

#### ๑๐. การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก

การตรวจความเรียบร้อยในห้องพัก เป็นหน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้นจะต้องตรวจห้องพักที่ทำความสะอาดแล้วตามรายละเอียดต่อไปนี้

๑๐.๑ ประตูชั้นนอก ก่อนอื่นให้ตรวจสอบกุญแจ แล้วลองเคาะประตูเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีใครอยู่ในห้อง สอดกุญแจเข้าไป สังเกตด้วยว่ากุญแจหมุนได้คล่องหรือไม่ สลักกุญแจทำงานได้ดีหรือไม่บานพับประตูด้งหรือฝืด ถ้าเป็นเช่นนั้น ให้ใส่น้ำมันหล่อลื่น แล้วจครายการทั้งหมดส่งให้วิศวกรซ่อม

๑๐.๒ เพดาน สังเกตคุณภาพของเพดาน ดูรอยแตกร้าวของปูนฉาบเพดาน รอยที่จะทำให้เกิดรูรั่วได้ ดูว่าเพดานมีเข้า มีใยแมงมุมตามมุมหรือเปล้า ต้องทำความสะอาดหรือไม่ ไฟเพดานสว่างหรือไม่

๑๐.๓ ตรวจสอบคุณภาพของฝ้าผนัง ต้องทาสีใหม่หรือต้องล้างหรือทำเป็นบางจุด คิ้วทั้งข้างบนและข้างล่าง สะอาดหรือไม่ เช็ดรอยนิ้วมือที่เครื่องควบคุมเครื่องปรับอากาศและขอบประตู

๑๐.๔ เครื่องตกแต่งห้อง ตรวจสอบไปพร้อม ๆ กับตรวจฝ้าผนัง

เตียงนอน จัดอย่างดี ฝ้าคลุมเตียง ไม่มีรอยยับย่นหรือมีรอยด่างเปื้อน แต่ละเตียงเลื่อน ได้คล่องตัว สังเกตให้ฝ้าคลุมเตียงมีสีตรงกับผ้าปูที่นอน

เก้าอี้และโซฟา ดูสปริงว่าแน่นหนาปลอดภัยดี ที่เท้าแขนไม่เสียหาย เบาะไม่มีฝุ่นเป็นก้อน ๆ หรือมีเศษกระดาษ จัควางไว้ที่ที่ได้รับการออกแบบมาอย่างเหมาะสม

ตู้เสื้อผ้า ตั้งอยู่อย่างมั่นคง ข้างบนตู้ต้องสะอาดไม่มีฝุ่น รายงานให้รู้ถ้ามีมือจับเสียหายลื่นชักควรใส่กระดาษรองอันใหม่ทุกครั้ง จัดเตรียมถุงใส่เสื้อผ้าสังซัก แล้วไม่แขวนเสื้อสำรองไว้ให้มากพอหากในตู้เปิดไฟแบบอัตโนมัติหลอดไฟใช้การได้หรือไม่

ดวงไฟ หันรอยตะเข็บไปไว้ข้างหลัง ให้อยู่แนวเดียวกับสายไฟ

โต๊ะหัวเตียง ใช้วางโทรศัพท์ ซึ่งทำความสะอาดทุกวันและฆ่าเชื้อ โรคอาทิตย์ละครั้ง

สมุดโทรศัพท์ วางให้ด้านสมุดออกมาให้เห็นชัด

โต๊ะเขียนหนังสือ มักเป็นเครื่องหมายบอกคุณภาพที่ดีของโรงแรม ให้แน่ใจว่าวางอย่างมั่นคงลื่นชักทุกอันอยู่ในสภาพดี เรียบร้อยสะอาด ลื่นชักควรใช้กระดาษขาวปูรองพื้นและมีเครื่องเขียนสำรองไว้

๑๐.๕ พื้นห้อง ดูฝุ่นให้หมด โดยเฉพาะใต้เตียงและข้างหลังเครื่องตกแต่งห้องชิ้นใหญ่ ๆ สังเกตมีรูรั่วน้ำไหลซึมจากเครื่องทำความร้อนหรือไม่ รายงานให้รู้ว่าจะต้องซ่อมแซมพรม ถ้ามี สายไฟที่พื้นอยู่ในสภาพที่ดี คิ้วที่ขอบพรมไม่มีฝุ่น ธรณีประตูจัดอย่างดี

๑๐.๖ การสำรวจห้องน้ำ ห้องน้ำต้องสะอาด สสภาพของเพดาน ฝ้าผนัง และพื้นห้อง รายงานให้รู้ถึงสิ่งที่จะต้องทาสีชำระล้าง หรือซ่อมแซมรอยร้าวของปูน ท่อน้ำและอ่างล้างหน้าสะอาดฝ้าผนังหลังอ่างอาบน้ำและช่องวางรอบ ๆ เครื่องทำความร้อนต้องสะอาดเสมอ ผิวของอ่างอาบน้ำต้องสะอาด แยกที่ใช้อ่างอาบน้ำ สังเกตเห็นสิ่งเหล่านี้ได้ง่าย ราวแขวนเสื้อผ้าอย่าให้มีฝุ่นและขัดให้มัน ผู้หญิงส่วนมากจะใช้ราวแขวนเสื้อผ้านี้ ผักบัวก็ต้องขัด ตู้ใส่ของเล็ก ๆ น้อย ๆ ล้างข้างในให้สะอาด และขจัดคราบบนหิ้งให้หมดไป ขัดชั้นวางของที่เป็นกระจกให้แวววาว งานรองสบู่ขัดให้หมดคราบสบู่ สำรวจเครื่องสุขภัณฑ์ให้ครบ

๑๐.๗ การตรวจห้องรับรองและห้องประชุม การตรวจห้องรับรองในแต่ละชั้นเป็นงานที่สำคัญประจำวันของแม่บ้านที่เดียว ห้องรับรองต้องเรียบร้อย สะอาด และไม่มีเศษกระดาษตลอดเวลา เก็บก้นบุหรี่ให้เรียบร้อย

ห้องประชุมก็ต้องตรวจทุกวัน ตามกฎแล้วต้องดูฝุ่นพรมอาทิตย์ละ ๒ ครั้ง กวาดพรมทุกวันที่ไม่ได้ดูฝุ่น ทำความสะอาดผนังเป็นจุด ๆ เมื่อจำเป็น ตรวจไฟสัญญาณทางออกและไฟเวทีและให้ช่างไฟฟ้าเปลี่ยนหลอดไฟที่เสีย

๑๐.๘ รายงานสิ่งที่ต้องซ่อมแซม

ทำบัญชีรายการสิ่งที่ต้องซ่อมแซมให้ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างไม้ และวิศวกร พร้อมกับรายงานให้แม่บ้านทราบด้วย เขียนข้อมูลให้กระชับแจ้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น หมายเลขห้องหรืออะไรที่ผิดปกติ

เมื่อส่งใบสั่งซ่อมแซมไปแล้ว ตรวจสอบให้แน่ใจอีกครั้งเมื่อใบสั่งนั้นกลับคืนมา ถ้าจำเป็นก็ให้รายงานครั้งที่ ๒ ได้ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าห้องอยู่ในสภาพที่ดี

๑๐.๙ รายงานความประพฤติของแขกที่มาพัก

หน้าที่สำคัญของแม่บ้าน คือ การสังเกตการณ์ หากพบเห็นความผิดปกติของแขกให้รายงานให้หัวหน้าแม่บ้านทราบ ความผิดปกติที่ควรรายงานคือมีคนมาใช้ห้อง โดยไม่ได้ลงทะเบียนห้องสำหรับใช้คนเดียว กลับมีแขกอยู่ ๒ คน ชื่อที่ลงทะเบียนเป็นชายแต่แขกกลับเป็นหญิง ห้องสำหรับแขกผู้หญิงอยู่คนเดียวกลับมีผู้ชายอยู่ด้วย

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

หากพบคนมาด้อม ๆ มอง ๆ ชวนสงสัย คนจี้เมา คนแต่งกายไม่สุภาพตามชั้นต่าง ๆ เมื่อแน่ใจแล้วให้รายงานแผนกรักษาความปลอดภัย

\*\*\*\*\*