

*SP*

The Suan Dusit Place

# คู่มือ มาตรฐานงานแม่บ้าน

## โรงแรมสวนดุสิต เพลส



Suan Dusit  
The Office of Business Affairs

**สำนักกิจการพิเศษ  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต**



## คำนำ

การจัดทำคู่มือแผนกแม่บ้าน โรงแรมสวนดุสิต เฟลส สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและใช้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน

โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่เชี่ยวชาญงานแม่บ้านโรงแรม และอาจารย์ที่ปรึกษาจากโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงคณะผู้จัดทำได้รวบรวมจากการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นกับผู้ที่มีประสบการณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านโรงแรม รวมทั้งได้รวบรวมและคัดเลือกบางส่วนจากหนังสือ/เอกสารการดำเนินงานและการจัดการงานแม่บ้าน ดร.รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งเนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ได้แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการวางแผน การควบคุม และการตรวจสอบการผลิตห้องพัก กระบวนการงานสโตร์ห้องพัก กระบวนการงานบริการพื้นที่สาธารณะ กระบวนการงานซักอบรีด เพื่อถ่ายทอดให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานแผนกแม่บ้านได้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งแผนก

คณะผู้จัดทำหวังอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานแผนกแม่บ้าน และนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสมควร และหากมีข้อบกพร่องหรือเนื้อหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมประการใด ยินดีจะรับฟังเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงในโอกาสอันควรต่อไป โดยขอให้กรุณาส่งแนะนำหรือข้อคิดเห็นดังกล่าวไปยังคณะผู้จัดทำดังมีรายนามท้ายคู่มือฉบับนี้ หรือ โรงแรมสวนดุสิต เฟลส โทรศัพท์ 0-241-7571-80 และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้จัดทำ

โรงแรมสวนดุสิต เฟลส

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กันยายน 2563



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
ส่วนนำ	
● ขอบเขตในการจัดการความรู้	จ
● ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ฉ
ส่วนบท	
● บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของงานแผนกแม่บ้าน	1
● บทที่ 2 ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ	5
- มาตรฐานการผลิต และการบริการ	11
- ประเภทของห้องพักโรงแรม	47
● บทที่ 3 กระบวนการทำงาน	49
1. งานประจำวัน	49
2. งานห้องพัก	51
3. งานสัตรีห้องพัก	68
4. งานบริการพื้นที่สาธารณะ	70
● บทที่ 4 แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน	75



## ขอบเขตในการจัดการความรู้

คู่มือมาตรฐานงานฉบับนี้ อธิบายถึงการจัดการองค์ความรู้ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการบริการตลอดจนวิธีการควบคุมคุณภาพด้านบริการให้ดำเนินงานไปตามระบบ มีมาตรฐานและสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการงานแม่บ้าน โรงแรม สำนักกิจการพิเศษและโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการงานแม่บ้านโรงแรม เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำมาถ่ายทอดสู่พนักงานเข้าใหม่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานแผนกแม่บ้านให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อถอดองค์ความรู้งานงานแผนกแม่บ้านในด้านต่าง ๆ ดังนี้
  - หลักปฏิบัติการวางแผน การควบคุม และการตรวจสอบการผลิตห้องพัก
  - วิธีปฏิบัติการทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก
  - วิธีปฏิบัติการปูเตียง
  - วิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องน้ำ
  - วิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพักที่แขกร้องขอ ห้องว่าง ห้องแขกย้ายออก และการทำความสะอาดห้องแขกอยู่
  - กระบวนการงานสัตรีแม่บ้าน
  - กระบวนการงานบริการพื้นที่สาธารณะ
2. เพื่อให้พนักงาน, พนักงานใหม่, นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานแผนกแม่บ้านสามารถปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่กลั่นกรองความรู้



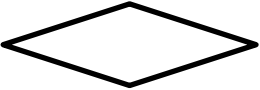
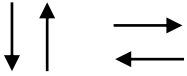


1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานแผนกแม่บ้านของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านงานแผนกแม่บ้าน จากอาจารย์โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้ปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้
3. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานแผนกแม่บ้านโรงแรมสวนดุสิต เพลส
4. พนักงานเข้าใหม่และนักศึกษานักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานแผนกแม่บ้านโรงแรมสวนดุสิต เพลส

## ตัวชี้วัด

1. ได้คู่มืองานแผนกแม่บ้านที่สามารถใช้ได้จริง
2. พนักงาน, พนักงานใหม่, นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานแผนกแม่บ้านสามารถปฏิบัติงานแม่บ้านได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## ผังกระบวนการปฏิบัติงาน(WORK FLOW)

### 1. ตารางสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	เริ่มต้น และสิ้นสุด (Terminal)	การเริ่มต้นและสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน (Process)	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่าง หนึ่ง
	การตัดสินใจ (Decision)	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่าง หนึ่ง
	ทิศทาง (Flow Line)	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งจะ ปฏิบัติต่อเนื่องกันตามทิศทางของ ลูกศร
	จุดเชื่อมต่อหน้าเดียวกัน (On Page connector)	จุดเชื่อมต่อผังงานเพื่อให้ดูง่าย (กรณีการเขียนกระบวนการไม่ สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ (Off Page connector)	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละ หน้ากระดาษ

### 2. กระบวนการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

- กระบวนการปฏิบัติการวางแผน การควบคุม และการตรวจสอบการผลิตห้องพัก
- กระบวนการ วิธีปฏิบัติการทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการปูเตียง
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องน้ำ
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพักที่แขกร้องขอ ห้องว่าง ห้องแขกย้ายออก และ  
การทำความสะอาดห้องแขกอยู่
- กระบวนการงานสโตร์แม่บ้าน
- กระบวนการงานบริการพื้นที่สาธารณะ



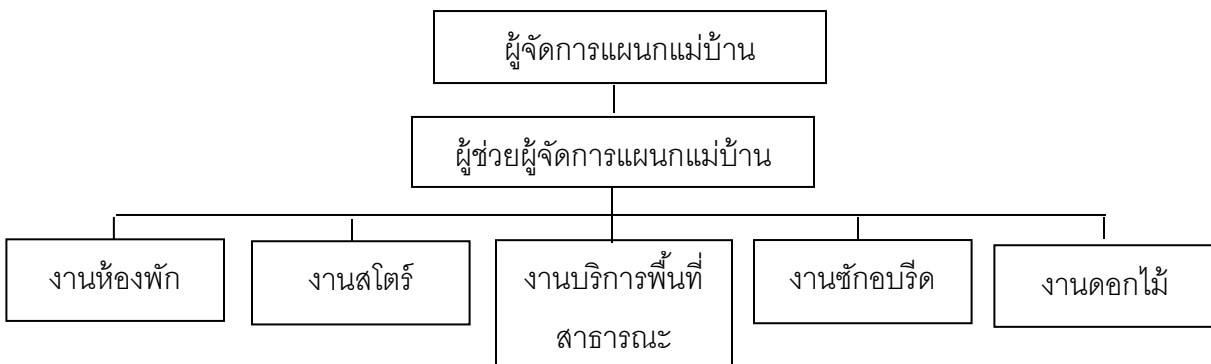
# บทที่ 1

## ความรู้ทั่วไปของงานแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านถือว่าเป็นจุดที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดที่แขกมาใช้บริการที่ใช้เวลาส่วนใหญ่กับการพักผ่อนตลอดระยะเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม ดังนั้นการทำความสะอาดห้องจึงมีความสำคัญมาก ในการจะทำให้แขกเกิดความพอใจ จนกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงาน จึงควรมีความรู้เรื่องประเภทของห้องพัก, มีความรู้ - ทักษะในการปฏิบัติงานทำความสะอาดห้องพักตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย นอกจากงานของ Room mate จะเป็นหน่วยงานหลักของโรงแรม ซึ่งมีหน้าที่ทำความสะอาดห้องพัก รวมทั้งบริเวณอาณาเขตสาธารณะภายในโรงแรมแล้ว ก็ยังมีงานส่วนอื่นของแผนกแม่บ้านอีกด้วย เช่น งานห้องผ้า - งานซักรีด, งานห้องดอกไม้, งานมินิบาร์ รวมทั้งงานรับแจ้งของหายของแขก โดยผู้ที่สามารถจัดการงาน Room mate ได้ จำเป็นต้องมีความรู้สามารถปฏิบัติงานในงานส่วนอื่นของแผนกแม่บ้านได้อย่างดีเยี่ยม นอกจากนี้ยังมีเรื่องของบุคลิกภาพ, กิริยามารยาท รวมทั้งจรรยาบรรณที่ควรพึงปฏิบัติ

### โครงสร้างองค์กรของแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้านประกอบด้วยส่วนงานสำคัญ 5 ส่วนคือ ส่วนงานห้องพัก (Room mate) ได้แก่ พนักงานห้องพัก มีหน้าที่ทำความสะอาดและให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าพักของแขก เช่น ห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องอาบน้ำ และห้องส้วม รวมถึงทางเดินหน้าห้องพักด้วย พนักงานสไตร์แม่บ้าน ต้องรับผิดชอบผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องพักแขก เช่น ผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม เป็นต้น รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานห้องพัก เช่น สบู่ แชมพู หมวกคลุมผม ฯลฯ พนักงานบริการพื้นที่สาธารณะหรือพนักงานทำความสะอาดทั่วไป Public Area Attendant การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะมีความสำคัญเป็นอันดับสองรองจากการทำความสะอาดห้องพักแขก ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบในการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ คอยรักษาความสะอาดและดูแลและทรัพย์สินทั่วทั้งโรงแรม ทั้งส่วนหน้าบ้าน สำนักงาน และส่วนหลังบ้าน ยกเว้นบริเวณห้องพักแขก พนักงานห้องซักรีด ดูแลเครื่องแบบพนักงาน โดยการจ่ายผ้าที่ซักสะอาดแล้ว เก็บรวบรวมผ้าที่ใช้แล้ว ปะ चुณผ้าที่ขาดและดูแลควบคุมการส่งผ้าซักและการรับคืน ผ้าที่ซักแล้วของแขกห้องพักและแขกทั่วไป พนักงานห้องดอกไม้ Florist Attendant ดูแลตกแต่งเปลี่ยนดอกไม้บริเวณห้องโถง โต๊ะต้อนรับ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องพักแขกให้สวยงามสดชื่นอยู่เสมอ คอยตกแต่งจัดงานเทศกาลประจำปี สั่งซื้อดอกไม้ และจัดทำในโอกาสพิเศษต่างๆ และจัดทำดอกไม้ตามที่แขกต้องการ คอยสั่งซื้อดอกไม้ ตามงบที่โรงแรมกำหนด



## หน้าที่ความรับผิดชอบ

### 1. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

แผนกแม่บ้านทั้งหมดจะขึ้นตรงกับผู้จัดการ (General Manager) โดยงานหลักๆ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ได้แก่ การตรวจสอบงานส่วนต่างๆ ของแผนกว่าได้มาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่าย จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน และการฝึกอบรม อีกทั้งต้องรับผิดชอบเรื่องกุญแจต่างๆ ที่จะแจกจ่ายไปให้พนักงานในโรงแรม ในการทำงานเป็นหัวหน้าแผนกแม่บ้านต้องทำงานประสานอย่างใกล้ชิดกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่เกี่ยวกับห้องพักที่พร้อมจะขาย อีกทั้งต้องประสานงานกับแผนกซ่อมบำรุง เพื่อให้ช่วยซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ที่อาจจะชำรุดเสียหายทั้งภายในห้องพักและบริเวณอื่นในโรงแรม

### 2. แม่บ้านประจำฟลอร์หรือผู้ช่วยแม่บ้าน (Floor Housekeeper หรือ Assistant Housekeeper)

แม่บ้านประจำฟลอร์จะเป็นผู้ตรวจตราการทำงาน of พนักงานทำความสะอาด หรือพนักงานดูแลห้องพัก (Cleaning Staff/Room Attendants) เฉพาะที่ทำงานอยู่ที่ฟลอร์ใดฟลอร์หนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของโรงแรม ซึ่งรวมถึงห้องพักแขกทั้งแบบห้องมาตรฐานและห้องพรีเมียร์ ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุมสัมมนา ห้องพนักงาน ทางเดิน บันได ห้องน้ำใช้ร่วมในบริเวณโรงแรม ห้องโถงลอบบี้ เป็นต้น

### 3. พนักงานสโตร์ห้องพัก (Store Housekeeping)

หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- ควบคุมดูแลและจัดหาผ้าห้องพักชนิดต่างๆ ภายในแผนกให้เพียงพอ
- ควบคุมค่าใช้จ่ายและจัดหาอุปกรณ์ในการดูแลและทำความสะอาด
- เก็บรักษาและควบคุมจำนวนผ้าที่ใช้ในโรงแรมทั้งหมด
- รับและจ่ายผ้าให้กับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ทำบันทึกการเบิกจ่ายและตรวจรับผ้าให้ถูกต้องตามความเป็นจริง
- ทำบัญชีสำรวจผ้าทุกชนิดภายในห้องพักทั้งหมดเป็นประจำทุกเดือนหรือ 3 เดือน
- จัดเก็บผ้าและแยกประเภทผ้าขึ้นตามชั้นให้สวยงาม เป็นระเบียบ
- รักษาความสะอาดภายในห้องผ้าอยู่เสมอ
- ดัดแปลงผ้าที่ชำรุดเปลี่ยนสภาพให้สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างอื่น
- จัดหาผ้าที่ใช้ทำความสะอาดพื้นภายในโรงแรม ซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด

### 4. พนักงานบริการพื้นที่สาธารณะ (Public Areas Attendant)

หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

● ทำความสะอาดในที่สาธารณะต่างๆ ไป เช่น ห้องน้ำ ห้องโถง ห้องประชุม ห้องอาหาร และสถานที่อื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ดูแลระบบกำจัดแมลง ยุง หนู

● ทำความสะอาดบริเวณที่สาธารณะส่วนของพนักงาน เช่น ห้องทำงาน ห้องเปลี่ยนเสื้อ ห้องเก็บของพนักงาน ยกเว้นห้องพักแขก ห้องครัว ห้องช่าง

- ตรวจสอบสิ่งของที่ชำรุดเสียหาย และรีบรายงาน

## 5. พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- ซักรีดผ้าบางชนิดที่ใช้ในโรงแรม
- บริการซักรีดให้แก่แขกทั้งภายในและภายนอก
- ซักรีดเครื่องแบบพนักงานบางแผนก
- ซักผ้าที่ใช้ทำความสะอาดสถานที่ต่างๆ

## 6. พนักงานดอกไม้ (Florist Attendant)

ดูแลตกแต่งเปลี่ยนดอกไม้บริเวณห้องโถง โต๊ะต้อนรับ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องพักผ่อนให้สวยงาม สดชื่นอยู่เสมอ คอยตกแต่งจัดงานเทศกาลประจำปี สั่งซื้อดอกไม้ และจัดทำในโอกาสพิเศษต่างๆ และจัดทำดอกไม้ตามที่แขกต้องการ คอยสั่งซื้อดอกไม้ตามงบที่โรงแรมกำหนด

### เวลาทำงานของพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรม

โดยปกติแล้วช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่

รอบเช้า (Morning Shift)	ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 06.00 am - 03.00 pm
รอบบ่าย (Afternoon Shift)	ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 12.00 pm - 09.00 pm
รอบดึก (Night Shift)	ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 09.00 pm - 06.00 am

### คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานแม่บ้าน

- บุคลิกภาพและกริยามารยาทดี
- ลักษณะ Service mind มีจิตใจและความรู้สึกที่พร้อมจะทำงานด้านการบริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส
- สุขภาพแข็งแรง คล่องแคล่วกระฉับกระฉ่าง
- ซื่อสัตย์ มองโลกในแง่ดี
- ไม่สวมแว่นสายตา อนุโลมให้ใช้ Contact lenses ได้
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีความคิดริเริ่ม แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
- มีความละเอียดถี่ถ้วน รักษาความสะอาดได้
- มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม
- มีความอดทนต่อเหตุการณ์ต่างๆ
- ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ปรับปรุงตัวให้ทันสมัยต่อสิ่งรอบข้าง
- มีการฟัง การพูดที่ดี
- มีความรู้ภาษาอังกฤษบ้าง



## บทที่ 2

### ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ

#### 1. พระราชบัญญัติเกี่ยวกับโรงแรม

##### กฎกระทรวง

##### กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม

พ.ศ. ๒๕๕๑

อาศัยอำนาจตามความใน (๓) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา ๔ มาตรา ๕ และมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๓๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

##### หมวด ๑

##### สถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมและประเภทของโรงแรม

ข้อ ๑ ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ไม่เป็นโรงแรมตาม (๓) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา ๔

ข้อ ๒ โรงแรมแบ่งเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) โรงแรมประเภท ๑ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก

(๒) โรงแรมประเภท ๒ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

(๓) โรงแรมประเภท ๓ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

(๔) โรงแรมประเภท ๔ หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

##### หมวด ๒

##### หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมทุกประเภท

ข้อ ๓ สถานที่ตั้งของโรงแรมต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคม สะดวกและปลอดภัย

(๒) เส้นทางเข้าออกโรงแรมต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร

(๓) ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่ง สถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรม

(๔) ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทาง ศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของ สถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ข้อ ๔ โรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก

(๒) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอก ห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก

(๓) การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง

(๔) ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

ข้อ ๕ โรงแรมต้องจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมในส่วนที่ให้บริการสาธารณะโดยจัดแยกส่วนสำหรับชาย และหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ ๖ ห้องพักต้องไม่มีรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้าย หรือมุ่งหมายให้เหมือน หรือคล้ายกับศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพในทางศาสนา

ข้อ ๗ ห้องพักต้องมีเลขที่ประจำห้องพักกำกับไว้ทุกห้องเป็นตัวเลขอารบิกโดยให้แสดงไว้บริเวณ ด้านหน้าห้องพักที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และในกรณีที่โรงแรมใดมีหลายอาคาร เลขที่ประจำห้องพัก แต่ละอาคารต้องไม่ซ้ำกัน

ประตูห้องพักให้มีช่อง หรือวิธีการอื่นที่สามารถมองจากภายในสู่ภายนอกห้องพักได้ และมีกลอนหรือ อุปกรณ์อื่นที่สามารถถล็อกจากภายในห้องพักทุกห้อง

ข้อ ๘ สถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมิดชิดและต้องสามารถมองเห็นรถที่ จอดอยู่ได้ตลอดเวลา

ข้อ ๙ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้อง มีหลักฐานแสดงว่าได้รับอนุญาตให้ใช้อาคารเป็นโรงแรมหรือมีใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคาร ตามกฎหมายว่า ด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ ๑๐ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคารว่ามีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยโดยผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาต ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมหรือผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมาย ว่าด้วยการนั้น และผ่านการตรวจพิจารณาจากนายทะเบียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ ข้อ ๑๓ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ ข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗

ข้อ ๑๑ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องมีการรักษาความสะอาด มีการจัดแสงสว่างอย่าง เพียงพอ และมีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบระบายอากาศที่ถูกต้องลักษณะ

ข้อ ๑๒ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝด ที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิดและขนาดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารและวัสดุภายใน จำนวนคูหาละ ๑ เครื่อง

(๒) อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (๑) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้นจำนวน ๑ เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน ๑,๐๐๐ ตารางเมตร ทุกกระชั้นไม่เกิน ๔๕ เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ ๑ เครื่อง

(๓) การติดตั้งเครื่องดับเพลิง ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน ๑.๕๐ เมตร และต้องติดตั้งไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นและอ่านคำแนะนำการใช้ได้โดยสะดวก

(๔) เครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก

ข้อ ๑๓ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องติดตั้งระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ในอาคารอย่างน้อย ๑ เครื่อง ทุกคูหา

(๒) อาคารตาม (๑) ที่มีความสูงเกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ภายในอาคารอย่างน้อย ๑ เครื่อง ทุกชั้นและทุกคูหา

(๓) อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (๑) และ (๒) ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน ๒,๐๐๐ ตารางเมตร ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ทุกชั้น

ข้อ ๑๔ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องมีช่องทางเดินภายในอาคารกว้างไม่น้อยกว่า ๑.๕๐ เมตร

ข้อ ๑๕ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องมีทางหนีไฟหรือบันไดหนีไฟตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ ๑๖ อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน ๒,๐๐๐ ตารางเมตร ภายในอาคารต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน

ระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองตามวรรคหนึ่ง ต้องสามารถจ่ายพลังงานไฟฟ้าได้เพียงพอสำหรับเครื่องขยายเสียงทางออกฉุกเฉิน ทางเดิน ห้องโถง บันได บันไดหนีไฟ และระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง

ข้อ ๑๗ บ่อเกรอะและบ่อซึมของส้วมของอาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ ๑๐ ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า ๑๐ เมตร เว้นแต่กรณีที่ส้วมมีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม

หมวด ๓

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมแต่ละประเภท

ข้อ ๑๘ โรงแรมประเภท ๑ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) มีห้องพักไม่เกิน ๕๐ ห้อง

(๒) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า ๘ ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียง  
ห้องพัก

(๓) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ ๑๙ โรงแรมประเภท ๒ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

(๑) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า ๘ ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียง

ห้องพัก

(๒) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ ๒๐ โรงแรมประเภท ๓ และประเภท ๔ ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

(๑) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า ๑๔ ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียง

ห้องพัก

(๒) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะในห้องพักทุกห้อง

(๓) กรณีมีห้องพักไม่เกิน ๘๐ ห้อง ห้ามมีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

ความใน (๓) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการและโรงแรมที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการหรือโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่อนุญาตให้ตั้งสถานบริการซึ่งมีสถานบริการตามมาตรา ๓ (๕) แห่งพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถานบริการ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๖

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๑ ความในข้อ ๓ (๔) ข้อ ๕ เว้นแต่การรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ข้อ ๑๔ ข้อ ๑๘ (๒) และข้อ ๑๙ (๑) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท ๑ และประเภท ๒ ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมประเภท ๑ และประเภท ๒ ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

ข้อ ๒๒ ความในข้อ ๓ (๔) และข้อ ๒๐ (๓) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท ๓ และประเภท ๔ ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมประเภท ๓ และประเภท ๔ ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

ร้อยตำรวจเอก เฉลิม อยู่บำรุง

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย



**หมายเหตุ :-** เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ได้รับความนิยมมากขึ้น ในแต่ละท้องถิ่นมีการประกอบธุรกิจให้บริการสถานที่พักขนาดเล็กเป็นรายได้เสริมอันเป็นกิจการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งเผยแพร่และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการประกอบกิจการดังกล่าว สมควรกำหนดให้สถานที่พักขนาดเล็กซึ่งมีห้องพักไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักไม่เกินยี่สิบคนซึ่งให้บริการเพื่อหารายได้เสริม ไม่เป็นโรงแรมตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ และโดยที่มาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวบัญญัติให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดประเภทของโรงแรม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรมเพื่อประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจโรงแรมและส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะและความปลอดภัยของโรงแรมจึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๗๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๑

## 2. มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001)

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม

โรงแรมฯ ได้นำข้อบังคับในระบบ ISO 9001 มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานในแผนกแม่บ้าน ในเรื่องการเขียนมาตรฐานงานบริการ วิธีปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน

- กระบวนการปฏิบัติการวางแผน การควบคุม และการตรวจสอบการผลิตห้องพัก
- กระบวนการ วิธีปฏิบัติการทำความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการปูเตียง
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องน้ำ
- กระบวนการวิธีปฏิบัติการทำความสะอาดห้องพักที่แขกร้องขอ ห้องว่าง ห้องแขกย้ายออก และการทำความสะอาดห้องแขกอยู่
- กระบวนการงานสโตร์แม่บ้าน
- กระบวนการงานบริการพื้นที่สาธารณะ



## มาตรฐานการผลิตและการบริการ

 <b>Suan Dusit</b> The Office of Special Affairs	มาตรฐานการผลิตและการบริการ กำลังการผลิตห้องพัก
--	---

- 1. ขอบเขต** : ครอบคลุมกำลังการผลิตห้องพักของโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพ  
ธุรกิจ
- 2. วัตถุประสงค์** : เพื่อให้หัวหน้าแผนกแม่บ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการ  
ทำความสะอาดห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลางแล้ว สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการ  
ปฏิบัติงาน
- 3. หลักการพื้นฐาน** :
  - 3.1 ช่วงเวลาการทำความสะอาดห้องพัก ปกติอยู่ระหว่าง 08.00 – 15.00 น. (ประมาณ 7 ชั่วโมง)
  - 3.2 พนักงานแม่บ้านทุกคนหรือทุกกลุ่ม จะได้รับมอบหมายให้ทำความสะอาดห้องพักในอัตราส่วน  
ประมาณ 1 คน ต่อ 15 – 20 ห้อง และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก มีอำนาจสั่งการให้พนักงาน  
แม่บ้านทุกคนเข้าช่วยทำความสะอาดห้องพัก ในส่วนที่ไม่ได้รับผิดชอบตามปกติ
  - 3.3 พนักงานแม่บ้านรอบบ่าย จะช่วยพนักงานแม่บ้านรอบเช้าทำความสะอาดห้องพัก หากพบว่า  
พนักงานแม่บ้านรอบเช้าคนใดยังทำความสะอาดห้องพักไม่แล้วเสร็จ
- 4. ตารางกำลังผลิตห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง :**

ประเภทงาน	เวลาที่ใช้ : ห้อง : แม่บ้าน 1 คน
1. ห้องที่ลูกค้าเรียก	ตามปริมาณงาน แต่ไม่เกิน 30 นาที
2. ห้องว่าง	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที
3. ห้องลูกค้าย้ายออก (C/O)	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 นาที
4. ห้องที่ลูกค้าพัก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 นาที
5. ทางเดินหน้าห้อง	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 นาที
6. พื้นที่ส่วนกลางและลิฟต์	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที
7. ห้องน้ำส่วนกลาง	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 นาที

จัดทำโดย... *สม ธิ* 9/6/60 ตรวจสอบโดย... *วิภา วัฒน* 9/6/60 อนุมัติโดย... *วิภา วัฒน* 9/6/60

File : C30\เกณฑ์มาตรฐาน\กม 303

พิมพ์ครั้งที่ 1

หน้าที่ 1/2

เอกสารควบคุม ห้ามถ่ายสำเนาจนได้รับอนุญาต



5. เอกสารอ้างอิง :

5.1 หลักปฏิบัติ

- การวางแผน การควบคุมและการตรวจสอบการผลิตห้องพัก

(ลป 32)

5.2 วิธีปฏิบัติ

--

5.3 แบบบันทึก

--

5.4 เกณฑ์มาตรฐาน

--

5.5 เอกสารเผยแพร่และอื่น ๆ

--

6. บันทึกคุณภาพ :

--

1. **ขอบเขต** : ครอบคลุมวัสดุและเครื่องใช้สอยภายในห้องพักและห้องน้ำ เครื่องดื่มในตู้เย็น อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำความสะอาดห้องพักและทางเดินหน้าห้องพัก
2. **วัตถุประสงค์** : เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตห้องพัก และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องใช้ในห้องพัก
3. **หลักการพื้นฐาน** :

--

4. **ตารางวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ :**

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทำความสะอาด ประกอบด้วย

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. รถลำเลียงวัสดุ | จำนวน 1 คัน / 1 ชั้น |
| 2. เครื่องดูดฝุ่น | จำนวน 1 ตัว / 1 ชั้น |

4.2 วัสดุใช้สอยในห้องน้ำ

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1. แชมพูสระผม       | จำนวน 1 ขวด  |
| 2. สบู่             | จำนวน 1 ก้อน |
| 3. แปรงสีฟัน        | จำนวน 1 อัน  |
| 4. หมวกอาบน้ำ       | จำนวน 1 อัน  |
| 5. ผ้าเช็ดตัว       | จำนวน 1 ผืน  |
| 6. ผ้าเช็ดหน้า      | จำนวน 1 ผืน  |
| 7. ผ้าเช็ดเท้า      | จำนวน 1 ผืน  |
| 8. แก้ว             | จำนวน 2 ใบ   |
| 9. กระจาดชำระ       | จำนวน 1 ม้วน |
| 10. ถังใส่ผ้าอนามัย | จำนวน 3 ใบ   |
| 11. ถังขยะ          | จำนวน 1 ใบ   |
| 12. ถังขยะ          | จำนวน 1 ใบ   |

4.3 วัสดุอุปกรณ์ในตู้เสื้อผ้า

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1. ไม้แขวนเสื้อ | จำนวน 4 อัน |
| 2. ถังซักผ้า    | จำนวน 2 ใบ  |

4.4 เครื่องดื่มในตู้เย็น

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1. น้ำอัดลม   | จำนวน 4 กระป๋อง |
| 2. โซดา       | จำนวน 2 ขวด     |
| 3. เอ็มสปอร์ต | จำนวน 2 ขวด     |
| 4. น้ำดื่ม    | จำนวน 2 ขวด     |

จัดทำโดย... 9/6/60 ตรวจสอบโดย... 9/6/60 อนุมัติโดย...

4.5 วัสดุอุปกรณ์ใช้สอยในห้องนอน

- |                         |               |
|-------------------------|---------------|
| 1. แก้วน้ำ              | จำนวน 2 ใบ    |
| 2. ถูกรอบแก้ว           | จำนวน 2 ใบ    |
| 3. กระดาษเขียนจดหมาย    | จำนวน 2 แผ่น  |
| 4. ซองจดหมาย            | จำนวน 2 ซอง   |
| 5. ดินสอ                | จำนวน 1 แท่ง  |
| 6. กระดาษทิชชูกล่อง     | จำนวน 1 กล่อง |
| 7. ผ้าปูที่นอนเล็ก      | จำนวน 2 ผืน   |
| 8. ผ้าปูที่นอนใหญ่      | จำนวน 1 ผืน   |
| 9. ปลอกผ้าวมเล็ก        | จำนวน 2 ผืน   |
| 10. ปลอกผ้าวมใหญ่       | จำนวน 1 ผืน   |
| 11. ปลอกหมอน            | จำนวน 3 ใบ    |
| 12. หมอน                | จำนวน 3 ใบ    |
| 13. ผ้ารองกันเปื้อนเล็ก | จำนวน 2 ผืน   |
| 14. ผ้ารองกันเปื้อนใหญ่ | จำนวน 1 ผืน   |

5. เอกสารอ้างอิง :

5.1 หลักปฏิบัติ

- การวางแผน การควบคุมและการตรวจสอบการผลิตห้องพัก (ลป 32)

5.2 วิธีปฏิบัติ

--

5.3 แบบบันทึก

- รายการส่งผ้าซัก (บท 315)

5.4 เกณฑ์มาตรฐาน

--

5.5 เอกสารเผยแพร่และอื่น ๆ

- ขอบเขตการบริการ (ผพ 304)
- ระเบียบการใช้ห้องพัก (ผพ 305)
- ความรู้คือก้าวแรกของความปลอดภัย (ผพ 306)

6. บันทึกคุณภาพ :

ลำดับ	ชื่อ	รหัส	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา จัดเก็บ
1	รายการส่งผ้าซัก	บท 315	พนักงานแม่บ้าน	-

1. **ขอบเขต** : ครอบคลุมวัสดุและเครื่องใช้สอยภายในห้องพักและห้องน้ำ เครื่องดื่มในตู้เย็น อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำความสะอาดห้องพักและทางเดินหน้าห้องพัก
2. **วัตถุประสงค์** : เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตห้องพัก และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องใช้ในห้องพัก
3. **หลักการพื้นฐาน** : --
4. **ตารางวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ :**
- 4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการทำความสะอาด ประกอบด้วย
- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. รถลำเลียงวัสดุ | จำนวน 1 คัน / 1 ชั้น |
| 2. เครื่องดูดฝุ่น | จำนวน 1 ตัว / 1 ชั้น |
- 4.2 วัสดุใช้สอยในห้องน้ำ
- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| 1. แชมพูสระผม      | จำนวน 1 ขวด  |
| 2. สบู่            | จำนวน 1 ก้อน |
| 3. แปรงสีฟัน       | จำนวน 1 อัน  |
| 4. หมวกอาบน้ำ      | จำนวน 1 อัน  |
| 5. ผ้าเช็ดตัว      | จำนวน 1 ผืน  |
| 6. ผ้าเช็ดหน้า     | จำนวน 1 ผืน  |
| 7. ผ้าเช็ดเท้า     | จำนวน 1 ผืน  |
| 8. แก้ว            | จำนวน 2 ใบ   |
| 9. กระดาษชำระ      | จำนวน 1 ม้วน |
| 10. ถูใส่ผ้าอนามัย | จำนวน 3 ใบ   |
| 11. ถังขยะ         | จำนวน 1 ใบ   |
| 12. ถูขยะ          | จำนวน 1 ใบ   |
- 4.3 วัสดุอุปกรณ์ในตู้เสื้อผ้า
- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| 1. ไม้แขวนเสื้อ | จำนวน 4 อัน |
| 2. ถูซักผ้า     | จำนวน 2 ใบ  |
- 4.4 เครื่องดื่มในตู้เย็น
- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1. น้ำอัดลม   | จำนวน 4 กระป๋อง |
| 2. โซดา       | จำนวน 2 ขวด     |
| 3. เอ็มสปอร์ต | จำนวน 2 ขวด     |
| 4. น้ำดื่ม    | จำนวน 2 ขวด     |

จัดทำโดย: สุภาวดี วิชา 9/6/60 ตรวจสอบโดย: วิมลรัตน์ วิชา 9/6/60 อนุมัติโดย: สมาน วิชา 9/6/60

- 4.5 วัสดุอุปกรณ์ใช้สอยในห้องนอน
- |                      |               |  |
|----------------------|---------------|--|
| 1. แก้วน้ำ           | จำนวน 2 ใบ    |  |
| 2. ถูจกรอบแก้ว       | จำนวน 2 ใบ    |  |
| 3. กระดาษเขียนจดหมาย | จำนวน 2 แผ่น  |  |
| 4. ซองจดหมาย         | จำนวน 2 ซอง   |  |
| 5. ดินสอ             | จำนวน 1 แท่ง  |  |
| 6. กระดาษทิชชูกล่อง  | จำนวน 1 กล่อง |  |
7. ผ้าปูที่นอนเล็ก จำนวน 2 ผืน
- |                         |             |  |
|-------------------------|-------------|--|
| 8. ผ้าปูที่นอนใหญ่      | จำนวน 1 ผืน |  |
| 9. ปลอกผ้าวมเล็ก        | จำนวน 2 ผืน |  |
| 10. ปลอกผ้าวมใหญ่       | จำนวน 1 ผืน |  |
| 11. ปลอกหมอน            | จำนวน 3 ใบ  |  |
| 12. หมอน                | จำนวน 3 ใบ  |  |
| 13. ผ้ารองกันเปื้อนเล็ก | จำนวน 2 ผืน |  |
| 14. ผ้ารองกันเปื้อนใหญ่ | จำนวน 1 ผืน |  |
5. เอกสารอ้างอิง:
- |  |  |          |
|--|--|----------|
| 5.1 หลักปฏิบัติ                                  |  |          |
| - การวางแผน การควบคุมและการตรวจสอบการผลิตห้องพัก |  | (ลป 32)  |
| 5.2 วิธีปฏิบัติ                                  |  |          |
| --   |  |          |
| 5.3 แบบบันทึก                                    |  |          |
| - รายการส่งผ้าซัก                                |  | (บท 315) |
| 5.4 เกณฑ์มาตรฐาน                                 |  |          |
| --   |  |          |
| 5.5 เอกสารเผยแพร่และอื่น ๆ                       |  |          |
| - ขอบเขตการบริการ                                |  | (ผพ 304) |
| - ระเบียบการใช้ห้องพัก                           |  | (ผพ 305) |
| - ความรู้คือก้าวแรกของความปลอดภัย                |  | (ผพ 306) |
6. บันทึกคุณภาพ :
- ลำดับ ชื่อ รหัส ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาจัดเก็บ
- 1 รายการส่งผ้าซัก บท 315 พนักงานแม่บ้าน -





1. ผ้าปูที่นอนใหญ่



คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นผ้า ทีซี 65/35 180 เส้น สีขาวทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด  
ผ้าสะอาด ไม่เปื้อน ไม่มีรอยขาด

ขนาด : 110\*120 นิ้ว

ลักษณะการบรรจุ : 1\*12 ผืน

รหัสวัสดุดิบ : 101001

2. ผ้าปูที่นอนเล็ก



คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นผ้า ทีซี 65/35 180 เส้น สีขาวทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด  
ผ้าสะอาด ไม่เปื้อน ไม่มีรอยขาด

ขนาด : 80\*110 นิ้ว

ลักษณะการบรรจุ : 1\*12 ผืน

รหัสวัสดุดิบ : 101002

จัดทำโดย..... <i>จ.อ. อ.</i> ..... ๑๘/๑๒/๖๐	ตรวจสอบโดย... <i>จ.อ. อ.</i> ..... ๑๕/๑๒/๖๐	อนุมัติโดย..... <i>ช.น. ช.</i> ..... ๑๘/๑๒/๖๐
---	---	---



### 3. ปลอกหมอน



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าทอซี่ มีลีนสีขาว ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท เรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	20*30*6 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*100 ใบ/แพ็ค
รหัสวัสดุดิบ	:	101003

### 4. ผ้าเช็ดตัว



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าขนนุ่ม สีขาวล้วน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท เรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	27*54 นิ้ว 12.0 ปอนด์ ขนคู่
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 ผืน/แพ็ค
รหัสวัสดุดิบ	:	101004



5. ผ้าเช็ดหน้า



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าขนนุ่ม สีขาวล้วน ภาชนะที่บรรจุ ต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท เรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	15*30 นิ้ว 3.5 ปอนด์ ขนคู่
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 ผืน/แพ็ค
รหัสวัสดุดิบ	:	101005

6. ผ้าเช็ดเท้า



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าขาว พิมพ์ข้อความ welcome อยู่กลางผืน ภาชนะที่บรรจุไม่ฉีกขาดปิดสนิท เรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	18*28 นิ้ว 8.0 ปอนด์ ขนคู่
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 ผืน/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	101006



7. ผ้ารองกันเปื้อนเล็ก



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าบุโพลี 100 กรัม สีขาวทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	3.5*6.5 ฟุต
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุดิบ	:	101007

8. ผ้ารองกันเปื้อนใหญ่



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าบุโพลี 100 กรัม สีขาวทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	6*6.5 ฟุต
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุดิบ	:	101008



9. ผ้าห่มใหญ่



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าห่มอาศลิค สีน้ำตาลทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	80*100 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุutip	:	101009

10. ผ้าห่มเล็ก



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นผ้าห่มอาศลิค สีน้ำตาลทั้งผืน ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	70*90 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุutip	:	101010



11. ผ้าคลุมเตียงใหญ่



- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นผ้าบุโปลี 120 กรัม สีน้ำตาลลายใบไม้ มีมุม ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
- ขนาด : 6\*6.5 ฟุต
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 ผืน
- รหัสวัสดุดิบ : 101011

12. ผ้าคลุมเตียงเล็ก



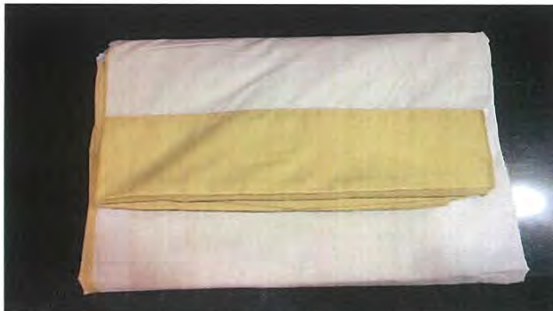
- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นผ้าบุโปลี 120 กรัม สีน้ำตาลลายใบไม้ มีมุม ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
- ขนาด : 3.5\*6.5 ฟุต
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 ผืน
- รหัสวัสดุดิบ : 101012

### 13. ผ้าสเก็ดใหญ่



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นเนื้อผ้าโทโร ด้านบนสีขาว ขายผ้าสีทอง ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	3*5 ฟุต
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุดิบ	:	101013

### 14. ผ้าสเก็ดเล็ก



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นเนื้อผ้าโทโร ด้านบนสีขาว ขายผ้าสีทอง ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
ขนาด	:	6*5 ฟุต
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 ผืน
รหัสวัสดุดิบ	:	101014



15. ปลอกผ่านวม



- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นเนื้อผ้าฝ้าย T/C180 เส้น สีขาว ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิทเรียบร้อย ผ้าไม่มีรอยขาด ไม่เปื้อน
- ขนาด : 20\*30\*6 นิ้ว
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*12 ผืน
- รหัสวัสดุดับ : 101015

16. น้ำอัดลม



- คุณลักษณะเฉพาะ : กระจงต้องอยู่ในสภาพดี ไม่บุบ ไม่บวม ฝากระจงปิดสนิท ภาชนะที่บรรจุต้องมีสภาพไม่ฉีกขาด
- ขนาด : 1\*250 มิลลิลิตร/กระจง
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*24 กระจง/ลัง
- รหัสวัสดุดับ : 102001





17. เอ็มสปอร์ต



คุณลักษณะเฉพาะ:	๑	ขวดไม่มีรอยแตกร้าว ฝาขวดปิดสนิท ภาชนะที่บรรจุไม่ฉีกขาด
ขนาด:	๑	1*250 มิลลิลิตร/ขวด
ลักษณะการบรรจุ:	๒	1*24 ขวด/ลัง
รหัสวัสดุเทียบ:	๑	102002

18. น้ำดื่มดุสิตา



คุณลักษณะเฉพาะ:	๑	น้ำในขวดมีสีใส ไม่ขุ่น-ตะกอน ไม่มีวัตถุอื่นเจือปนอยู่ในขวด ฝาปิดสนิท ภาชนะที่บรรจุแพ็คเรียบร้อย สะอาด ไม่ฉีกขาด
ขนาด:	๒	1*500 cc/ขวด
ลักษณะการบรรจุ:	๑	1*12 ขวด/แพ็ค
รหัสวัสดุเทียบ:	๑	102003



19. โซดา



คุณลักษณะเฉพาะ	:	น้ำมีสีใส ไม่ขุ่น ไม่เป็นตะกอน ภาชนะที่บรรจุต้องแช่เย็นหรือ สะอาด ไม่ฉีกขาด
ขนาด	:	1*325 มิลลิเมตร/ขวด
ลักษณะการบรรจุ	:	1*24 ขวด/ลัง
รหัสวัสดุคิบ	:	102004

20. แคมพู



คุณลักษณะเฉพาะ	:	ขวดสีขาว พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนขวด ฝาปิดสีเขียว ปิดสนิท ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด
ขนาด	:	2.8*8.3 ซม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*324 ขวด/ลัง
รหัสวัสดุคิบ	:	103001

### 21. สบู่ก้อน



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นก้อนสีขาว บรรจุอยู่ในกล่องที่ปิดเรียบร้อย ไม่ฉีกขาด พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนกล่องสีน้ำตาล
ขนาด	:	3.8*6 ซม.*8 มิลลิเมตร
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1,000 ก้อน/ลัง
รหัสวัสดุขุด	:	103002

### 22. แปรงสีฟัน



คุณลักษณะเฉพาะ	:	แปรงสีฟันสีขาว พร้อมยาสีฟัน บรรจุอยู่ในกล่องที่ปิดเรียบร้อย ไม่ฉีกขาด พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนกล่องสีน้ำตาล
ขนาด	:	3.4*17*1.5 ซม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*680 กล่อง/ลัง
รหัสวัสดุขุด	:	103003



23. หมวกคลุมผม



- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นพลาสติกใส พร้อมยางยึดรอบหมวก บรรจุอยู่ในกล่องที่ปิดเรียบร้อย ไม่ฉีกขาด พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนกล่องสินค้าตัวล
- ขนาด : 4.5\*7\*1.5 ซม.
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1,120 กล่อง/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 103004

24. กระดาษทิชชูม้วนเล็ก



- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นกระดาษสีขาว สะอาด พลาสติกที่ใช้บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท
- ขนาด : 9.0\*11.3 ซม.
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*144 ม้วน/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 103005



25. กระดาษทิชชูกล่อง



คุณลักษณะเฉพาะ	:	กระดาษสีขาว สะอาด กล่องที่บรรจุปิดสนิท ไม่ฉีกขาด พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนกล่อง
ขนาด	:	12*17.8*3 ซม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*100 กล่อง/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	103006

26. กระดาษทิชชูม้วนใหญ่



คุณลักษณะเฉพาะ	:	กระดาษสีขาว แบบเรียบ ม้วนกระดาษบรรจุอยู่ในถุงพลาสติกปิดสนิท ภาชนะที่บรรจุ ไม่ฉีกขาด ลังปิดสนิท
ขนาด	:	550 เมตร
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 ม้วน/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	103007



27. ถุงใส่ผ้าซัก



- คุณลักษณะเฉพาะ : ทำจากพลาสติกไฮเดนสีขาวนวล พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนถุง  
ภาชนะบรรจุเป็นพลาสติกใส ปิดสนิท ไม่ฉีกขาด
- ขนาด : 18\*26 นิ้ว หนา 0.04 มิลลิเมตร
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*100 ใบ/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 103008

28. ถุงใส่แก้ว



- คุณลักษณะเฉพาะ : ทำจากพลาสติกไฮเดนสีขาวนวล พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนถุง  
ภาชนะบรรจุเป็นพลาสติกใส ปิดสนิท ไม่ฉีกขาด
- ขนาด : 3\*9 นิ้ว หนา 0.03 มิลลิเมตร
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*100 ใบ/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 103009

29. ถุงใส่ผ้าอนามัย



- คุณลักษณะเฉพาะ : ทำจากพลาสติกไฮเดนสีขาวนวล พิมพ์โลโก้ sp พร้อมที่อยู่บนฉลาก  
 ภาชนะบรรจุเป็นพลาสติกใส ปิดสนิท ไม่ฉีกขาด
- ขนาด : 4.5\*10 นิ้ว หนา 0.04 มิลลิเมตร
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*100 ใบ/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 103010

30. ป้ายแขวนหน้าห้อง



- คุณลักษณะเฉพาะ : มี 2 ด้าน ด้าน 1 สีเขียว พิมพ์ข้อความ กรุณาทำความสะอาด  
 ด้าน 2 สีแดงพิมพ์ข้อความ ห้ามรบกวน
- ขนาด : 9\*26.6 ซม.
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*100 อัน/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 103011



31. ดินสอ



- คุณลักษณะเฉพาะ : ดินสอสีเขียว มีลักษณะห้าเหลี่ยมพิมโฟลโก้ sp บนแท่งดินสอ  
 ขนาด : 17.6\*0.7 ซม.  
 ลักษณะการบรรจุ : 1\*100 แท่ง/แพ็ค  
 รหัสวัสดุดิบ : 103012

32. ถุงขยะเล็ก



- คุณลักษณะเฉพาะ : พับข้าง 2 ซ้ำง ผลิตจากพลาสติกประเภทไฮเดนสีดำ บรรจุอยู่ใน  
 ถุงพลาสติกที่ปิดสนิท ถุงคลุมไม่ขาด  
 ขนาด : 9\*19 นิ้ว  
 ลักษณะการบรรจุ : 1\*25 กิโลกรัม/กระสอบ  
 รหัสวัสดุดิบ : 103013





33. ถุงขยะกลาง



- คุณลักษณะเฉพาะ : พับข้าง 2 ซ้ำง ผลิตจากพลาสติกประเภทไฮเดนสีดำ บรรจุอยู่ในถุงพลาสติกที่ปิดสนิท ถุงคลุมไม่ขาด
- ขนาด : 18\*20 นิ้ว
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*25 กิโลกรัม/กระสอบ
- รหัสวัสดุดิบ : 103014

34. ถุงขยะใหญ่



- คุณลักษณะเฉพาะ : พับข้าง 2 ซ้ำง ผลิตจากพลาสติกประเภทไฮเดนสีดำ บรรจุอยู่ในถุงพลาสติกที่ปิดสนิท ถุงคลุมไม่ขาด
- ขนาด : 30\*40 นิ้ว
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*25 กิโลกรัม/กระสอบ
- รหัสวัสดุดิบ : 103015



35. น้ำยาฆ่าเชื้อดักลิน



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 3,800 มิลลิลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 แกลลอน
- รหัสวัสดุดิบ : 104001

36. น้ำยาล้างจานซันไลต์



- คุณลักษณะเฉพาะ : ถุงน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนถุง ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 550 มิลลิลิตร/ถุง
- ลักษณะการบรรจุ : 3 ถุง/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 104002



37. น้ำยาเช็ดกระจก



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่มีกลิ่นขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 3,800 มิลลิลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 แกลลอน
- รหัสวัสดุดิบ : 104003

38. น้ำยาเอนกประสงค์



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่มีกลิ่นขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 20 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 แกลลอน/ถัง
- รหัสวัสดุดิบ : 104004



39. น้ำยาต้นฝุ่น



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 4 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*4 แกลลอน/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 104005

40. น้ำยาล้างมือ



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 1 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*12 แกลลอน/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 104006



41. สเปรย์ปรับอากาศแอมบิเพอร์



- คุณลักษณะเฉพาะ : ขวดสเปรย์หัวฉีดอยู่ด้านบน กระจ่างไม่บุบ บวม ไม่มีน้ำยาไหล  
บรรจุอยู่ในลังที่ปิดสนิท
- ขนาด : 300 มิลลิลิตร
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*3 กระจ่าง/แพ็ค
- รหัสวัสดุดิบ : 104007

42. น้ำยาฆ่าเชื้อโรคเดทтол



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด  
ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 5 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 แกลลอน
- รหัสวัสดุดิบ : 104008



43. น้ำยาเคลือบเงาเฟอร์นิเจอร์



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 4 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*4 แกลลอน/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 104009

44. น้ำยาป็นเงาพื้น



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเปื้อน มีฉลากกำกับอยู่บนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 4 ลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*4 แกลลอน/ลัง
- รหัสวัสดุดิบ : 104010



45. น้ำยาซักพรมตี คาร์เพ็ด



- คุณลักษณะเฉพาะ : ฝาขวดน้ำยาปิดสนิท ไม่มีน้ำยาไหลเขื่อน มีฉลากกำกับข้อมูลบนขวด ต้องไม่ฉีกขาด ภาชนะที่บรรจุต้องมิดชิด
- ขนาด : 3,800 มิลลิลิตร/แกลลอน
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 แกลลอน .
- รหัสวัสดุutip : 104011

46. สก็อตไบรท์



- คุณลักษณะเฉพาะ : สก็อตไบรท์ของ 3m ด้านหนึ่งเป็นตัวขัดสีเขียว ส่วนอีกด้าน เป็นฟองน้ำ บรรจุในแผงพร้อมคลุมพลาสติกใส ไม่ฉีกขาด
- ขนาด : 85\*150 มิลลิเมตร
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*6 อัน/แพ็ค
- รหัสวัสดุutip : 105001



47. ถุงมือเบอร์ 7.5



คุณลักษณะเฉพาะ	:	ทำมาจากยางสีส้ม และแพ็คด้วยพลาสติกใส ภาชนะที่บรรจุไม่ฉีกขาด
ขนาด	:	7.5 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 คู่/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	105002

48. ถุงมือเบอร์ 8.5



คุณลักษณะเฉพาะ	:	ทำมาจากยางสีส้ม และแพ็คด้วยพลาสติกใส ภาชนะที่บรรจุไม่ฉีกขาด
ขนาด	:	8.5 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 คู่/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	105003





49. ผ้าม่านห้องน้ำ



- คุณลักษณะเฉพาะ : เป็นผ้าม่านที่มีพื้นสีแบบเรียบ มีห่วงร้อยอยู่ด้านบน ภาชนะที่บรรจุเป็นพลาสติกใส ต้องไม่ฉีกขาด และปิดเรียบร้อย
- ขนาด : 180\*180 นิ้ว
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 ผืน
- รหัสวัสดุคืบ : 105004

50. ไม้มีอบคันฝุ่น



- คุณลักษณะเฉพาะ : ด้ามเป็นพลาสติก ตัวคันฝุ่นเป็นสแตนเลส ไม่เป็นสนิม ต้องไม่มีรอยบุบด้าม ต้องไม่แตกหัก
- ขนาด : 24 นิ้ว
- ลักษณะการบรรจุ : 1\*1 อัน
- รหัสวัสดุคืบ : 105005



51. ไม้มือพองน้ำ



คุณลักษณะเฉพาะ	๑	ตัวมเป็นพลาสติก ไม่แตกหัก ตัวลเป็นพองน้ำสีน้ำเงิน ไม่มีรอยขาด หุ้มด้วยถุงพลาสติกปิดสนิท ไม่ฉีกขาด
ขนาด	๒	2.5*10.5 นิ้ว*1.20 เมตร
ลักษณะการบรรจุ	๓	1*1 อัน
รหัสวัสดุดิบ	๔	105006

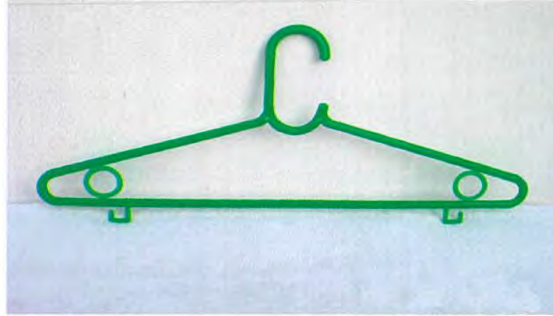
52. ไม้มือขลุ่ยพื้น



คุณลักษณะเฉพาะ	๑	มีไม้มือพร้อมผ้าล เป็นสแตนเลสทั้งด้าม ไม่เป็นสนิม
ขนาด	๒	9 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	๓	1*1 อัน
รหัสวัสดุดิบ	๔	105007



53. ไม้แขวนเสื้อ



คุณลักษณะเฉพาะ	:	ไม้แขวนสีเขียวทั้งอัน เป็นพลาสติกบรรจุในลังไม้ฉีกขาด ปิดสนิท
ขนาด	:	เบอร์ 864
ลักษณะการบรรจุ	:	1*12 โหล/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	105008

54. แผ่นซักพรมสีเขียว



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นแผ่นกลมสีเขียว ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท
ขนาด	:	18 นิ้ว
ลักษณะการบรรจุ	:	1*5 แผ่น/ลัง
รหัสวัสดุดิบ	:	105009



55. แผ่นขัดพื้นสีแดง



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นแผ่นขัดสีแดงทั้งแผ่น ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท
ขนาด	:	18 นิ้ว*455 มม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*5 แผ่น/ลัง
รหัสวัสดุคิบ	:	105010

56. แผ่นขัดพื้นสีชมพู



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นแผ่นขัดสีชมพูทั้งแผ่น ภาชนะที่บรรจุต้องไม่ฉีกขาด ปิดสนิท
ขนาด	:	20 นิ้ว*455 มม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*5 แผ่น/ลัง
รหัสวัสดุคิบ	:	105011



57. ไดร์เป่าผม



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นอุปกรณ์ที่ทนความร้อน มีกำลังไฟ 1,200 วัตต์
ขนาด	:	๘
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1 อัน
รหัสวัสดุ	:	105012

58. TOP TO TOE SHAMPOO กลิ่นมะลิ



คุณลักษณะเฉพาะ	:	ขวดสีเขียว ฝาสีขาวปิดสนิท พร้อมพิมพ์สัญลักษณ์ SP บนขวด ภาชนะที่บรรจุไม่ฉีกขาด
ขนาด	:	2*4*6.5 ซม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*200 ขวด/ลัง
รหัสวัสดุ	:	103016



59. สบู่ก้อน



คุณลักษณะเฉพาะ	:	เป็นก้อนสีขาว ก้อนสบู่ภายในหุ้มพลาสติก บรรจุในซองสีขาวปิดเรียบร้อย ไม่อีกขาดสนิท พิมพ์โลโก้ SP
ขนาด	:	2.5*4.5*0.5 ซม.
ลักษณะการบรรจุ	:	1*1,000 ก้อน/ลัง
รหัสวัสดุต้น	:	103017

## ประเภทของห้องพักโรงแรม

1. Standard Room เป็นห้องที่มีขนาดเล็กกว่าห้องประเภทอื่นในโรงแรม ตามปกติจะมีเตียงเดี่ยวหรือขนาดเตียง Queen Size เรามักจะไม่พบ Twin Bed ในห้องประเภทนี้ เนื่องจากขนาดของห้องที่จำกัด ส่วนใหญ่ห้องประเภทนี้มักตั้งอยู่ในบริเวณที่สวายน้อยกว่าห้องประเภทอื่น ๆ อาจจะไม่มียิวทิวทัศน์และอยู่ในตำแหน่งที่ค่อนข้างไม่สะดวกนัก เช่น ห้องที่อยู่ในมุม หรือเครื่องอำนวยความสะดวกภายในห้องอาจจะไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับห้องประเภทอื่น โรงแรมมักจะจัดห้อง Standard ให้สำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่ม (Group Business) ที่จ่ายในราคาลดพิเศษ (Special Discount)

2. Superior Room เป็นห้องที่ดีกว่าห้อง Standard ในแง่สถานที่ตั้ง (Location) ความสะอาดสบายขนาดของห้อง และขนาดของเตียง ในห้อง Superior นี้ จะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องประเภทของเตียง เพราะขนาดของห้องที่ใหญ่กว่า และยังทำให้โรงแรมเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกได้มากกว่าห้อง Standard

3. Deluxe Room เป็นห้องที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุดในโรงแรม มีความสะอาดสบายและหรูหราทั้งในเรื่องเครื่องอำนวยความสะดวกและการตกแต่งห้อง ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งอาจจะอยู่ในรูปของบริการที่เพิ่มเข้ามา เช่น มีครวเล็ก ๆ อยู่ภายในห้อง หรือมี Minibar ที่ใหญ่กว่าห้องประเภทอื่น

4. ห้องชุด (Suite) จะเป็นห้องในระดับหรูที่สุดของโรงแรม โดยทั่วไปห้อง Suite จะมีห้องนั่งเล่นซึ่งแยกออกมาต่างหากจากห้องนอน โดยแขกสามารถใช้เป็นห้องทำงาน หรือห้องประชุมย่อยได้ ในบางโรงแรมอาจมีครวเล็ก ๆ รวมอยู่ในห้องด้วย ดังนั้นห้อง Suite จึงถูกจัดเป็นห้องใหญ่ที่สุดภายในโรงแรม

ชนิดของห้อง Suite อาจจะแบ่งย่อยออกได้เป็น หนึ่งห้องนอน, สองห้องนอน หรือสามห้องนอน ก็ได้ ขึ้นอยู่กับจำนวนห้องนอนในห้อง Suite นั้น ๆ เราอาจจะเคยได้ยินอีกประเภทหนึ่งของห้อง Suite คือ

- Junior Suite เป็นห้องชุดขนาดย่อมที่รวมห้องนั่งเล่นและห้องนอนอยู่ภายในห้องเดียวกัน ไม่ได้แยกชัดเจนแบบห้อง Suite ทั่ว ๆ ไป ซึ่งเป็นห้องที่ได้รับความนิยมมากเช่นเดียวกัน

- Hospitality Suite เรียกได้อีกอย่างว่า “ห้องฮอสโพล” มีความหมายมากกว่าห้องสวีททั่วไป คือ ใช้เพื่อสร้างความบันเทิงแก่กลุ่มผู้เข้าพักเป็นหลัก ภายในห้องมีบริเวณที่เตรียมอาหารและบาร์ มีขนาดใหญ่กว่าห้องมาตรฐานประมาณ 3 เท่า

- Presidential Suite บางครั้งเรียกว่า “Royal Suite” จัดเป็นห้องสวีทที่หรูหรา มีขนาดใหญ่ และมีอัตราค่าห้องพักสูงที่สุด

5. ห้องพักที่สามารถเข้าออกได้มากกว่าหนึ่งทาง (Connection Room) คือ ห้องพักที่มีประตูทางเข้าออกของตัวเอง 1 ประตู และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปอยู่ติดกัน

6. ห้องพักติดกัน (Adjoining Room) คือ ห้องพักจำนวนมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปที่อยู่ติดกัน ใกล้กัน หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน แต่ไม่มีประตูเปิดถึงกัน สามารถพักเป็นครอบครัวได้

7. ห้องพักที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน (Adjacent Rooms) หมายถึง ห้องพักที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน แต่ไม่ติดกัน ส่วนใหญ่จะเป็นห้องที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน ต้องเดินข้ามทางเดินจึงจะไปยังอีกห้องหนึ่งได้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิน, 2546, หน้า 67 - 68)





ในส่วนของโรงแรมสวนดุสิต เพลส นำหลักการสากลประเภทของห้องพักโรงแรมมาแบ่งประเภทให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงการบริการที่พนักงาน พนักงานเข้าใหม่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้

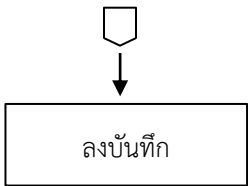

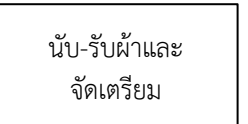


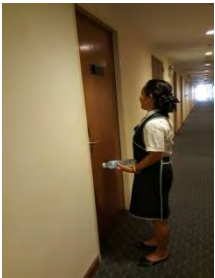
เรียนรู้และเข้าใจในองค์ประกอบของห้องพัก โดยจะแบ่งออกเป็นห้องพักแบบ Standard Room และห้องพักแบบ Premium Room โดยในแต่ละประเภทจะมีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่



**บทที่ 3**  
**กระบวนการทำงาน**



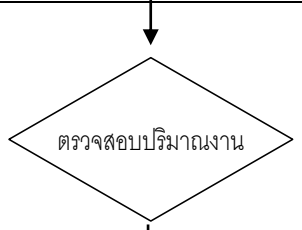
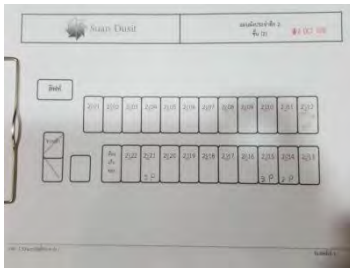
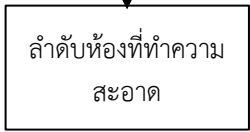

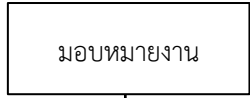
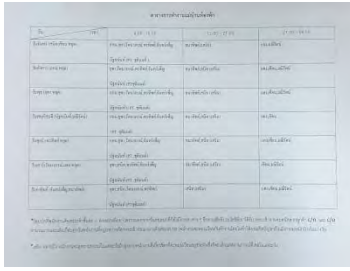
**1. งานประจำวัน**

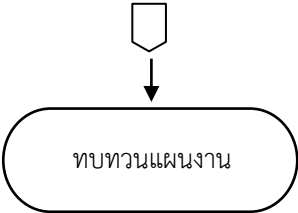
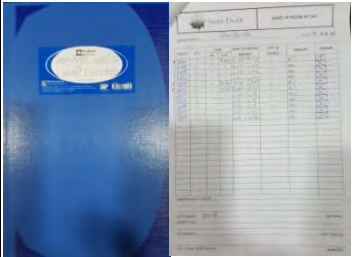
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">รับข้อมูลแขก งาน ฝาก งานที่ทำต่อรอบ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		- ใช้เวลา 10 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับใบ Folio จากพนักงานบริการส่วนหน้า</li> <li>ตรวจสอบสมุดบันทึกประจำวัน พร้อมลงบันทึกงานประจำวันและเหตุการณ์ระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งงานฝากทำ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folio</li> <li>- บท 310, 311, 312</li> <li>- สมุดบันทึกประจำวัน</li> </ul>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ตรวจนับยอดของใช้ ในห้องพัก</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 15 นาที</li> <li>- ยอดของใช้ต้องครบ</li> </ul>	ภายในรอบการทำงานทั้ง 3 รอบพนักงาน เมื่อเข้าเวรมาต้องทำการนับยอดของใช้ในห้องพัก ตามใบ บท 313 เพื่อเป็นการยืนยันว่าของใช้ในห้องพักที่เตรียมไว้ครบตามจำนวนที่มีไว้บริการแขกในแต่ละราย	- บท 313
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ทำความสะอาดพื้นที่ ส่วนกลาง</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 30 นาที</li> <li>- ต้องมีความสะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เช็ดฝุ่นแคนเตอร์, โต๊ะ, เก้าอี้ ตรวจจับบริเวณพื้นที่ตามชั้น, ราวบันได ฯลฯ ให้เรียบร้อย</li> <li>ทำการดูดฝุ่นให้ทั่วบริเวณพื้นที่หน้าพลอร์ทั้งหมด</li> </ol>	- สมุดบันทึก
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ทำความสะอาด ห้องพัก</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; margin: auto;"></div>		- ตามจำนวนแขกที่เข้าพักทั้งหมด 100%	<ol style="list-style-type: none"> <li>ตรวจเช็ค บท 304 ว่ามีแขกทั้งหมดกี่ห้อง และมีแขกจะ C/O , อยู่ต่อ, ห้องว่างกี่ห้อง</li> <li>เริ่มทำความสะอาดตามลำดับความสำคัญให้ครบทุกห้อง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บท 304, 306</li> <li>- ลป 32</li> <li>- วป 300, 301, 305, 306, 307, 308</li> </ul>

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	 <p>ลงบันทึก</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 นาที</li> <li>- ห้องพักมีแขก/ห้องว่าง ต้องตรงกับบริการส่วนหน้า 100%</li> </ul>	จำนวนแขกที่พัก, ห้องว่าง, ห้องชำระ, งานที่ฝากทำ, อุปกรณ์ของใช้, คีย์การ์ดเปิดห้อง โดยต้องลงทั้งตอนรับและส่งงานในรอบต่อไป	- สมุดบันทึกประจำวัน
	 <p>รับผ้าเพื่อส่งแขกห้องพัก</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> <li>- ผ้าที่แขกส่งซักต้องสะอาดเรียบร้อยและส่งคืนแขกตามจำนวนและห้องถูกต้อง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับแจ้งจากแขก/บริการส่วนหน้าว่าต้องการส่งผ้าซัก</li> <li>2. พนักงานเดินไปรับผ้าแขกที่ห้อง/แขวนนำมาส่งหน้าเคาน์เตอร์</li> <li>3. ตรวจสอบเช็คผ้า จำนวน เบอร์ห้องให้ตรงกับแขก แล้วนำส่งแผนกซักรีด</li> <li>4. ลงบันทึกการส่งซักในสมุดบันทึกว่ามีแขกห้องไหนส่งผ้าซักบ้าง</li> <li>5. รับผ้าที่ส่งซัก กลับมาส่งให้แขกตามห้องให้ถูกต้อง</li> </ol>	- ใบส่งผ้าซัก (บท 315)
	 <p>นับ-รับผ้าและจัดเตรียม</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 30 นาที</li> <li>- ผ้าต้องครบตามที่สไตร์เบิกให้ และพอใช้กับการให้บริการแขก</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับผ้าที่ใช้ในห้องพักจากพนักงานสไตร์ เพื่อนับจำนวนว่าตรงตามยอดที่แบ่งให้แล้วลงบันทึกในสมุด พร้อมเขียนยอดเบิกส่งให้พนักงานสไตร์</li> <li>2. พับผ้าจัดเตรียมให้พร้อมใช้งาน</li> </ol>	- ใบเบิกจ่าย (บท 313)
	 <p>ดูแลให้บริการแขก</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ายต้องได้รับการช่วยเหลือโดยทันที หากมีการร้องขอ ตามเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง</li> </ul>	พร้อมให้บริการแขกในระหว่างการทำงานตลอดเวลา ตั้งแต่เช้างาน – ออกงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดห้อง ให้ความช่วยเหลือและแนะนำแขก เมื่อแขกร้องขอ	- สมุดบันทึกประจำวัน



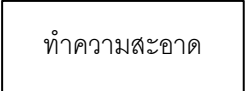
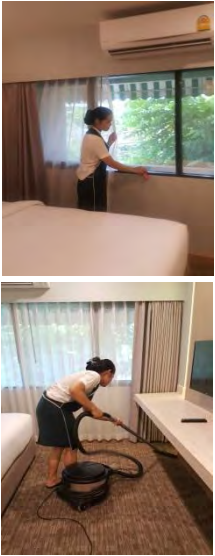
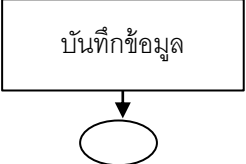

## 2. งานห้องพัก

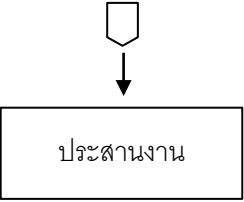


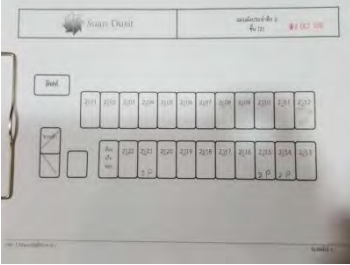
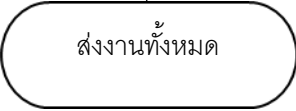

### 2.1 วางแผนทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพัก

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 นาที</li> <li>- สามารถวางแผนการทำงานทำความสะอาดได้ครบตามจำนวนห้อง</li> </ul>	<p>หัวหน้าแผนกแม่บ้านรอบดึกรับข้อมูลการเข้า – ออกห้องพักจากแผนกบริการส่วนหน้าในตอนเช้า (ช่วงเวลา 04.00 – 05.00 น.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบรายงานแขก in-out ประจำวัน</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> <li>- พนักงานห้องทำความสะอาดห้องได้ครบตามจำนวนห้องที่มีให้บริการ</li> </ul>	<p>ตรวจสอบปริมาณงานและเลือกปฏิบัติ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถ้าปริมาณงานสามารถทำได้ โดยอัตรากำลังปกติ ปฏิบัติตามข้อต่อไป</li> <li>2. ถ้าปริมาณงานมากกว่าอัตรากำลังปกติ ให้เรียกพนักงานแม่บ้านหรือพนักงานเสริมเข้าช่วยปฏิบัติ และปฏิบัติตามข้อต่อไป</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตารางพนักงานประจำชั้น</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> </ul>	<p>กำหนดลำดับห้องหรือกลุ่มห้องพักที่ทำความสะอาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่มีข้อตกลงพิเศษ หรือเร่งด่วนพิเศษ ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มในแบบบันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวันด้วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบบันทึกการทำทำความสะอาดห้องประจำวัน</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> </ul>	<p>มอบหมายและแนะนำแผนงานให้แม่บ้านทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่หัวหน้าแผนกไม่สามารถส่งมอบแผนงานกับพนักงานแม่บ้านรอบอื่นๆ ได้ ให้พนักงานแม่บ้าน แต่ละรอบส่งแผนงานหรือข้อมูลอื่นๆ หรือปฏิบัติงานตามหลักการพื้นฐานนี้หรือวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตารางการปฏิบัติงาน</li> </ul>


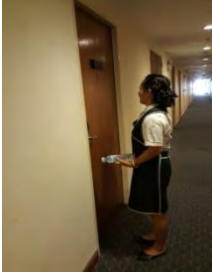
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	ทบทวนแผนงานประจำวันกับหัวหน้าแผนกหรือผู้ส่งรอบ (ถ้ามีข้อสงสัย) และลงนามรับทราบในสมุดบันทึกประจำวัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สมุดบันทึกประจำวัน</li> <li>- แบบบันทึกการทำความสะดวกประจำวัน</li> </ul>

## 2.2 การเตรียมและการทำความสะอาดห้องพัก

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	เตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำความสะอาด และจัดเตรียมห้องพัก หากอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักวัสดุและรถเข็นมีไม่เพียงพอให้เบิกจากสตอร์	- ตารางรับเบิกของระหว่างรอบประจำชั้น - ใบเบิกของ (บท 029)
			- ห้องที่แขกเรียก ไม่เกิน 30 นาที - ห้องว่าง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที - ห้องแขกย้ายออก น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 นาที - ห้องที่แขกพัก น้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 นาที	พนักงานเข้าทำความสะอาดห้องพัก โดยมีขั้นตอนสำคัญๆ ดังนี้ 1. เคาะประตู กล่าวทักทายและแจ้งให้แขกทราบว่า เป็นแม่บ้าน เมื่อแน่ใจว่าแขกไม่ได้อยู่ในห้อง ให้เปิดประตูห้อง บันทึกเวลาเข้าปฏิบัติงานในแบบบันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวัน การเข้าทำความสะอาดทุกครั้ง ให้เปิดประตูห้องพักและจอตกรถลำเลียงวัสดุเครื่องใช้ไว้หน้าห้อง และลงบันทึกในแบบบันทึกตารางของใช้ในห้องพักแขกต่อวัน 2. เปิดหน้าต่าง ผ้าม่านและตรวจการทำงานของระบบไฟ รวมถึงทรัพย์สินอื่นๆ ของโรงแรม และบันทึกความเสียหาย (ถ้ามี) 3. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักตามวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง 4. ปิดหน้าต่าง ผ้าม่านและระบบไฟฟ้า แล้วดูความเรียบร้อยทั่วไปก่อนออกจากห้อง ให้ล็อคประตูแล้วบันทึกเวลาการทำงาน 5. เลื่อนรถลำเลียงไปทำความสะอาด และจัดเตรียมห้องอื่นต่อไป (ถ้ามี)	- แบบบันทึกการทำ ทำความสะอาดห้องประจำวัน - แบบบันทึกตารางของใช้ในห้องพักแขกต่อวัน
			- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	1. บันทึกการรับส่งอุปกรณ์ที่สำคัญในการทำงาน เช่น คีย์การ์ด ฯ 2. บันทึกการส่งผ้าแขกซัก 3. บันทึกผลการทำความสะอาดการจัดเตรียมห้องพัก 4. บันทึกจำนวนห้องที่มีลูกค้า ห้องว่าง ห้องชำรุด 5. บันทึกงานที่ฝากทำต่อ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในรอบเวลาดังกล่าว	- แบบรายงานการส่งผ้าซัก - แบบบันทึกการตรวจสอบทำความสะอาดห้อง

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	 <p>ประสานงาน</p>		- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	แจ้งห้องที่จัดเตรียมเสร็จแล้ว ไปยังแผนกบริการส่วนหน้า พร้อมแจ้ง Post Minibar ห้องที่แขกพักต่อ แต่มีการเติม Minibar เพื่อให้แผนกบริการส่วนหน้าลงบันทึกในคอมพิวเตอร์	- ตารางของใช้ในห้องพักแขกต่อวัน
	 <p>ลงบันทึกเอกสาร</p>		- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปลี่ยนแผนผังประจำชั้น</li> <li>2. ลงบันทึกเอกสารต่างๆ ที่สำคัญตามรอบระยะเวลาการทำงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนผังประจำชั้น</li> <li>- ตารางรับเบิกของระหว่างรอบประจำชั้น</li> </ul>
	 <p>ส่งงานทั้งหมด</p>		- ใช้เวลา 30 นาที	<p>ส่งงานทั้งหมดให้พนักงานรอบต่อไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คีย์การ์ดเปิดห้อง กุญแจห้องเก็บของ สมุดบันทึก แผนผังประจำชั้น จำนวนห้องพักที่มีลูกค้า ห้องว่าง ห้องชำระชุด</li> <li>2. งานฝากทำ งานต่อเนื่องประจำวัน งานที่ต้องทำต่อให้เสร็จ เพื่อการบริการที่ดี</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนผังประจำชั้น</li> <li>- ตารางรับเบิกของระหว่างรอบประจำชั้น</li> <li>- สรุปรายงานห้องพักที่แขกพัก</li> </ul>

### 2.3 การทำความสะอาดห้องพักที่แขกร้องขอ


ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	1. กล่าวทักทายและขออนุญาตเข้าห้องแขก 2. สอบถามความต้องการของแขก 3. บันทึกเวลาในการเข้าทำห้อง	- Make up room by day
			- ใช้เวลาไม่เกิน 5 – 30 นาที	พิจารณาว่าการทำความสะอาดหรือบริการแขกนั้น มีมากน้อยเพียงใด แล้วให้เลือกปฏิบัติดังนี้ 1. ถ้ามีเพียงเล็กน้อย สามารถทำแล้วเสร็จในเวลาไม่เกิน 5 นาที ให้รีบทำความสะอาดแล้วปฏิบัติตามข้อต่อไป 2. ถ้ามีปริมาณงานมาก ให้แนะนำแขกไปคอยที่ห้องรับรอง (Lobby) หรือห้องอาหาร หรือโต๊ะรับแขก ด้านหน้าเคาน์เตอร์พนักงานแม่บ้าน หรือทำธุระส่วนตัวที่อื่น กรณีที่แขกปฏิเสธให้ตามพนักงานแม่บ้านมาช่วยอีกอย่างน้อย 1 คน ก่อนเริ่มทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องตามวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	- แบบบันทึกการตรวจสอบการทำความสะอาดห้องพัก
			- ใช้เวลา 1 – 2 นาที	1. สอบถามความต้องการเพิ่มเติม ถ้าไม่มี ให้กล่าวอำลา แล้วออกจากห้อง ปิดประตูล็อกทันที กรณีที่แขกไม่อยู่ในห้อง เมื่อทำความสะอาดเสร็จแล้ว ให้ออกจากห้อง ปิดประตูล็อกห้อง 2. โทรแจ้งแผนกบริการส่วนหน้าทุกครั้ง ในกรณีที่ได้รับแจ้งให้ทำห้องจากแผนกบริการส่วนหน้า	- Make up room by day
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาออกจากห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	

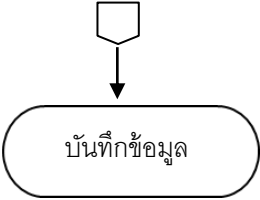
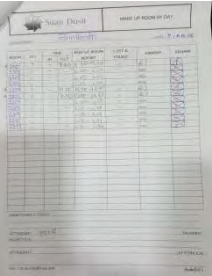
## 2.4 การทำความสะอาดห้องว่าง

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาการเข้าทำความสะอาดห้องพัก	- Make up room by day - บท 304, 306
			- ใช้เวลา 5 – 10 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดผ้าม่านและดูแลความเรียบร้อยทั่วไปของเตียงและห้องพัก</li> <li>2. ตรวจสอบการทำงานของสวิตซ์ไฟฟ้าและความครบถ้วนหรือความผิดปกติของเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ</li> <li>3. เช็ดฝุ่นบริเวณหัวเตียง ตู้นหัวเตียง โต๊ะทำงานและตู้เย็น (ถ้ามี)</li> <li>4. ดูความเรียบร้อยในห้องน้ำ</li> <li>5. ตรวจสอบความเรียบร้อยทั่วไปในห้อง ปิดม่าน ถอดคประตูและห้อง</li> </ol>	- บท 304, 306
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาออกจากห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	- Make up room by day - บท 304, 306

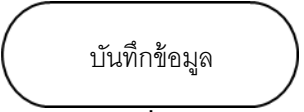

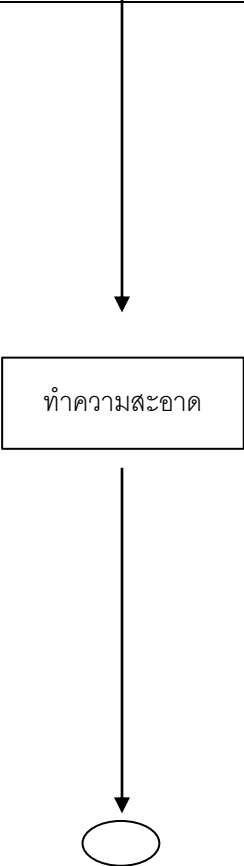



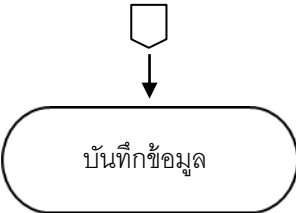
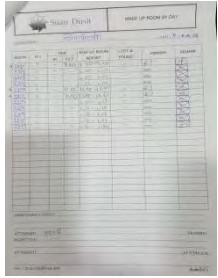
## 2.5 การทำความสะอาดห้องแขกย้ายออก (Check out)

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาการเข้าทำความสะอาดห้องพัก	- บท 304, 306
			- ใช้เวลา 30 - 50 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดผ้าม่านและหน้าต่าง</li> <li>2. ตรวจสอบการทำงานของสวิตช์ไฟฟ้าและทรัพย์สินอื่นๆ ถ้าพบความเสียหาย ให้บันทึกในแบบบันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวัน</li> <li>3. เก็บขยะและนำไปทิ้ง</li> <li>4. เก็บแก้วน้ำที่ใช้แล้วไปไว้อ่างล้างหน้า</li> <li>5. เก็บผ้าที่แขกใช้ในห้องน้ำ ผ้าปูเตียงและปลอกหมอนไปเก็บที่รถลำเลียงวัสดุ และขณะเก็บผ้าปูเตียง ให้ดึงผ้าออกที่ละผืน เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินของแขกว่าตกหล่นอยู่หรือไม่ ถ้าพบให้แจ้งแผนกบริการส่วนหน้าทันที</li> <li>6. ลงบันทึกวัสดุอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักว่ามีอะไรบ้าง แล้วเตรียมไว้ในห้องพักให้พร้อม</li> <li>7. ปูเตียง</li> <li>8. เช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ กระจกและประตู</li> <li>9. ทำความสะอาดห้องน้ำ ล้างแก้ว</li> <li>10. ดูดฝุ่นจากด้านในห้อง ออกมาที่ด้านนอกประตู</li> <li>11. จัดโต๊ะเก้าอี้ให้เรียบร้อย</li> <li>12. ปิดหน้าต่างและผ้าม่าน</li> <li>13. ตรวจสอบความเรียบร้อยทั่วไปอีกครั้ง แล้วปิดประตูล็อคห้อง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบบันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวัน</li> <li>- บท 304, 306</li> <li>- วิธีการปูเตียง</li> <li>- วิธีการล้างห้องน้ำ</li> </ul>






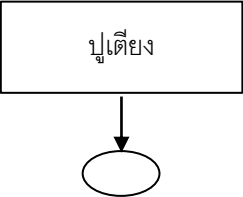

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาออกจากห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	- บท 304, 306

## 2.6 การทำความสะอาดห้องแขกพักอยู่ (Occupied-room)

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาการเข้าทำความสะอาดห้องพัก	- บท 304, 306
59			- ใช้เวลา 30 - 50 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เคาะประตูและแจ้งให้แขกทราบว่า เป็นแม่บ้าน เมื่อแน่ใจว่าไม่มีแขกอยู่ ให้ไขกุญแจเข้าห้อง</li> <li>2. เปิดผ้าม่านและหน้าต่าง และตรวจดูความเรียบร้อยของทรัพย์สินของโรงแรมทั่วไปและลงบันทึก</li> <li>3. เก็บขยะและนำไปทิ้ง</li> <li>4. พับหรือแขวนเสื้อผ้าของแขกเท่าที่จำเป็น</li> <li>5. เก็บผ้าปูเตียง (ถ้ามี) ปลอกหมอนและผ้าที่ใช้ในห้องน้ำ ไปเก็บที่รถลำเลียงวัสดุ</li> <li>6. ลงบันทึกวัสดุอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักว่ามีอะไรจะต้องใส่บ้าง แล้วเตรียมไว้ในห้องพักให้พร้อม</li> <li>7. จัดเตียงหรือปูเตียง (ถ้าจำเป็น)</li> <li>8. เช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ กระจกและประตู</li> <li>9. ทำความสะอาดห้องน้ำ ล้างแก้ว</li> <li>10. ดูดฝุ่นจากด้านในห้อง ออกมาที่ด้านนอกประตู</li> <li>11. จัดโต๊ะเก้าอี้ให้เรียบร้อย</li> <li>12. ปิดหน้าต่าง ผ้าม่านและไฟฟ้า</li> <li>13. ตรวจดูความเรียบร้อยทั่วไปอีกครั้ง แล้วปิดประตูล็อกห้อง</li> </ol>	<p>- แบบบันทึกการทำ ทำความสะอาด ห้องประจำวัน</p> <p>- บท 304, 306</p> <p>- วิธีการปูเตียง</p> <p>- วิธีการล้าง ห้องน้ำ</p>



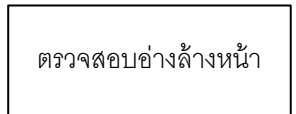
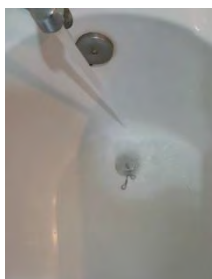
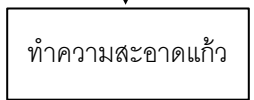



ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	 <p>บันทึกข้อมูล</p>		- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกเวลาออกจากห้องที่ทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	- บท 304, 306

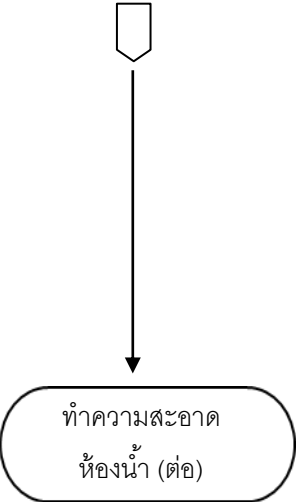



## 2.7 การปูเตียง

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 3 - 5 นาที	จัดเตรียมอุปกรณ์ในการปูเตียง ผ้าปู ปลอกผ้าขนวม ผ้าขนวม ปลอกหมอน	- บท 306
			- ใช้เวลา 2 นาที	นำผ้าปูเตียง ปูคว่ำตะเข็บ (ผ้า) ให้ผ้าปูคลุมเตียงได้ทั้งหัวเตียงและปลายเตียง พร้อมตรวจเช็คด้านข้างให้ยาวเท่าๆ กัน แล้วยึดชายผ้าหัวเตียงและปลายเตียงเข้าไประหว่างเบาะเตียง พร้อมเก็บมุมผ้าทั้งสี่ด้วยการทำมุม 45 หรือ 90 องศา แล้วยึดชายผ้าด้านข้างเข้าไประหว่างเบาะเตียงให้หมด ตรวจสอบว่าผ้าตึงเรียบเรียบร้อยงาม	- วิธีการปูเตียง
			- ใช้เวลา 3 นาที	นำปลอกผ้าขนวมมากางออกให้ชายทั้งสองข้างเท่าๆ กัน เสร็จแล้วนำผ้าขนวมมากางทับบนปลอกผ้าขนวมให้เท่ากันตามที่กางผ้าไว้ เมื่อกางเสร็จแล้วให้ผูกเส้นผ้าด้านข้างของผ้าขนวมและปลอกผ้าขนวมที่มีให้เป็นโบว์เดี่ยวหรือคู่ เพื่อป้องกันการดึงออก ควรผูกให้ครบตามจำนวนที่มีอยู่ตามจุดที่มีอยู่ในผ้าขนวมและปลอกผ้าขนวม ยกเว้นตรงปากผ้าขนวมยังไม่ต้องผูก รอกผูกตอนจัดผ้าเรียบร้อยแล้ว	- วิธีการปูเตียง
			- ใช้เวลา 2 นาที	เมื่อผูกเสร็จให้ใช้มือล้วงเข้าไปข้างในปลอกผ้าขนวมแล้ว จับร่นปลอกผ้าขนวมตรงชายผ้าเข้าไปให้ถึงมุมปลายเตียง แล้วดึงปลอกผ้าขนวมตรงมุมกลับขึ้นมาคลุมผ้าขนวม พร้อมจัดผ้าตรงปากปลอกผ้าขนวมให้เรียบร้อย แล้วผูกเส้นผ้าตรงปากปลอกผ้าขนวมที่เหลือให้ครบ ตรวจสอบความเรียบร้อย	- วิธีการปูเตียง

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 2 นาที	พับชายผ้าจากหัวเตียงลงมา 2 ทบ จัดชายผ้าที่พับให้เรียบร้อยสวยงาม แล้วปล่อยชายผ้าไว้ ส่วนปลายเตียงให้ยัดชายผ้าที่ห้อยอยู่เข้าไประหว่างเบาะให้สุดทั้ง 2 ข้าง แล้วยัดชายผ้าด้านล่างเข้าไประหว่างเบาะทั้ง 2 ข้าง โดยปล่อยชายผ้าด้านบนทั้ง 2 ข้าง ไว้ด้านบนนอก ไม่ต้องยัดเข้าไประหว่างเบาะ เสร็จแล้วดันเตียงเข้าไปให้ชิดหัวเตียง แล้วตรวจสอบความเรียบร้อย สวยงาม	- วิธีการปูเตียง
			- ใช้เวลา 2 นาที	ใส่ปลอกหมอน โดยให้หมอนสัมผัสตัวพนักงานน้อยที่สุด เมื่อใส่หมอนแล้ว ให้ดึงผ้าตรงปากหมอนมาคลุมหมอนให้มิดชิด จัดให้สวยงาม แล้วนำไปวางที่หัวเตียง ให้เรียบร้อยสวยงาม	- วิธีการปูเตียง
			- ใช้เวลา 1 นาที	ตรวจสอบความเรียบร้อยสวยงามของเตียงและการวางหมอนอีกครั้ง แล้วย้ายไปทำเตียงต่อไป	- บท 304

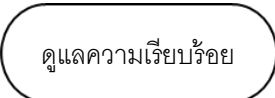



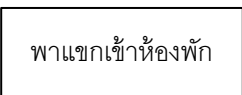
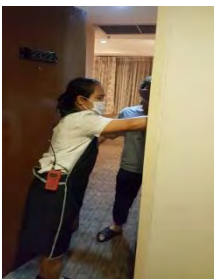

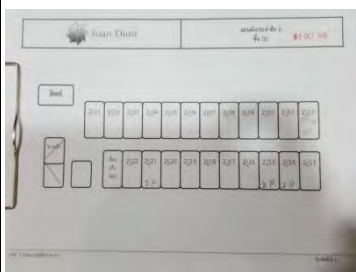
## 2.8 การทำความสะอาดห้องน้ำ

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 3 นาที	จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับทำความสะอาด ได้แก่ น้ำยาอเนกประสงค์ น้ำยาฆ่าเชื้อ น้ำยาขจัดคราบและตะกรันน้ำ ฟองน้ำสก็อตไบรท์ ถุงมือ น้ำยาเช็ดกระจก แปรงและผ้าเช็ดแห้ง	- วิธีการล้างห้องน้ำ
			- ใช้เวลา 2 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทดสอบน้ำในอ่างว่าใสและร้อนหรือไม่</li> <li>2. จุก Stopper เปิดหรืออุดน้ำอยู่หรือไม่</li> </ol>	- วิธีการล้างห้องน้ำ
			- ใช้เวลา 2 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ล้างแก้วน้ำด้วยน้ำยาทำความสะอาดแก้ว</li> <li>2. ล้างน้ำยาออกด้วยน้ำอุ่นให้แก้วสะอาดและไม่มีคราบน้ำยา</li> <li>3. นำไปคว่ำไว้บนผ้าที่ใช้เช็ดแก้ว</li> <li>4. เช็ดแก้วให้แห้ง โดยไม่มีคราบน้ำเกาะหรือมีตะกรันน้ำติด</li> </ol>	- วิธีการล้างห้องน้ำ
			- ใช้เวลา 10 - 20 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ก่อนลงมือทำความสะอาด ควรใส่ถุงมือเพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมี</li> <li>2. ฉีดน้ำร้อนเพื่อฆ่าเชื้อโรค และล้างสิ่งสกปรกก่อนทำความสะอาด</li> <li>3. ทำความสะอาดผ้าปูที่นอนด้วยการนำผ้าแห้งมาเช็ดแล้วพาดเก็บไว้ ถ้าผ้าปูที่นอนสกปรกมาก ให้ใช้น้ำยาอเนกประสงค์ขัดผ้าปูที่นอนให้สะอาดและล้างออกด้วยน้ำสะอาด ต่อจากนั้นใช้ผ้าแห้งเช็ดอีกครั้ง แล้วพาดเก็บบนราวไว้</li> </ol>	- วิธีการล้างห้องน้ำ

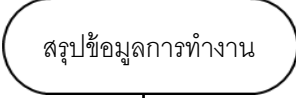





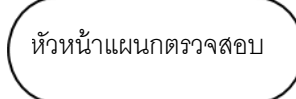

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	 <p>ทำความสะอาด ห้องน้ำ (ต่อ)</p>	  	<p>- ใช้เวลา 10 - 20 นาที</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า โดยใช้แปรงสีฟันชุบน้ำยาอเนกประสงค์ขัดคราบสกปรกที่หัวก๊อก ช่องระบายน้ำล้นและใต้ขอบอ่าง ส่วนตัวอ่างและห้องให้ใช้สก็อตไบรท์ขัดถูให้สะอาด</li> <li>5. ใช้สก็อตไบรท์ชุบน้ำยาอเนกประสงค์ถูให้ทั่วอ่างอาบน้ำทั้งด้านในและด้านนอก</li> <li>6. ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาอเนกประสงค์ถูให้ทั่วหัวก๊อกและฝักบัว</li> <li>7. ใช้สก็อตไบรท์ชุบน้ำยาอเนกประสงค์ขัดตามพื้นผิวทั้งด้านในและนอกของชักโครก แล้วใช้แปรงสีฟันเก่าชุบน้ำยาอเนกประสงค์ขัดคราบสกปรกตามซอก</li> <li>8. ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาอเนกประสงค์ถูทั่วพื้นห้องน้ำ</li> <li>9. ขัดตะแกรงฝาท่อ แล้วใช้น้ำยาฆ่าเชื้อกรอกลงในท่อ และล้างปากท่อให้สะอาด</li> <li>10. เมื่อขัดทุกอย่างเสร็จแล้ว ใช้น้ำสะอาดล้างตามจุดต่างๆ ให้สะอาดแล้วพักห้องไว้</li> <li>11. เก็บอุปกรณ์ในการทำความสะอาดออกจากห้องน้ำ</li> <li>12. เช็ดน้ำบนอ่างล้างหน้า อ่างอาบน้ำ ชั้นวางของผนัง และโถส้วม พร้อมพื้นห้องน้ำให้แห้ง แล้วปล่อยผ้าปูอ่างอาบน้ำลง</li> <li>13. เช็ดกระจกห้องน้ำ</li> <li>14. ใส่อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องน้ำที่เตรียมให้ครบตามเกณฑ์มาตรฐาน</li> </ol>	<p>- วิธี การ ล้าง ห้องน้ำ</p>



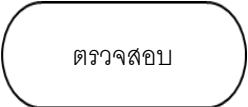
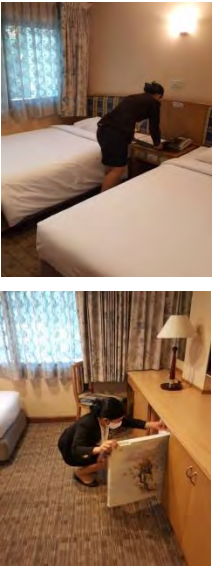

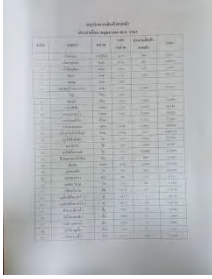


## 2.9 การควบคุมและส่งมอบห้องพัก (ห้องว่าง)

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			ตลอดเวลาของรอบเวลาการทำงานในแต่ละรอบ	ดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ใช่เจ้าของห้องเข้าห้องพัก ก่อนได้รับอนุญาต	- บท 304 - บท 310, 311, 312 - ใบ Folio - สมุดบันทึก
			- ใช้เวลา 2 นาที	เมื่อได้รับแจ้งจากแผนกบริการส่วนหน้า ว่าจะมีแขกเข้าพัก ให้ไปเปิดเครื่องปรับอากาศในห้องพักและปิดห้อง ล็อคประตู รอแขก พร้อมใส่อุปกรณ์เพิ่มตามจำนวนแขกที่เข้าพัก	- บท 310, 311, 312
			- ใช้เวลา 1 – 5 นาที	หากพนักงานไม่ติดภารกิจอยู่ เช่น ทำความสะอาดห้อง ฯลฯ เมื่อได้รับแจ้ง C/I จากแผนกบริการส่วนหน้า พนักงานรอพาแขกไปส่งที่ห้อง แล้วแนะนำการใช้ห้องพักและเอกสารสำคัญๆ ที่แขกควรทราบ	- บท 310, 311, 312
			- ใช้เวลา 1 นาที	บันทึกการเข้าพัก (Check in) และการย้ายออก (Check out) ของแขก	- บท 304 - บท 310, 311, 312

## 2.10 การส่งมอบงานระหว่างรอบ (รอบเช้า/บ่าย/ดึก)

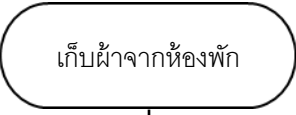

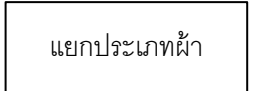





ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 5 นาที	ก่อนส่งรอบอย่างน้อย 15 นาที ให้สรุปรายชื่อข้อมูลการทำงานและเหตุการณ์สำคัญๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงเวลาที่รับผิดชอบในสมุดบันทึกประจำวัน	- สมุดบันทึกประจำวัน - บท 313
			- ใช้เวลา 3 นาที	รวบรวมเอกสารและกุญแจ พร้อมสมุดบันทึกประจำวัน ส่งมอบให้แม่บ้านที่รับมอบรอบ	- สมุดบันทึกประจำวัน - บท 313 - บท 310, 311, 312
			- ใช้เวลา 5 นาที	ตรวจรับอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ข้อมูลแล้วลงนามรับทราบในสมุดบันทึกประจำวัน ** กรณีที่ปัญหา ข้อบกพร่องเกิดขึ้นระหว่างการรับส่งมอบงาน ให้พนักงานแม่บ้านผู้รับรอบบันทึกรายงานเพิ่มเติมในสมุดบันทึกประจำวัน	- สมุดบันทึก
			- ใช้เวลา 2 นาที	หัวหน้าแผนกตรวจสอบสมุดบันทึกและรายงานที่เกิดขึ้นในรอบ ที่ยังไม่ได้ตรวจ (ถ้ามี) แล้วลงนามรับทราบหรือสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี)	- สมุดบันทึก

2.11 การตรวจสอบการทำความสะอาดห้องพัก (โดยหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน)







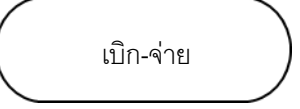

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องพัก ต้อง สะอาด เรียบร้อย พร้อมรับแขก ตลอดเวลา</li> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> </ul>	<p>ตรวจสอบแบบบันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวันของพนักงานแม่บ้าน แล้วสุ่มตรวจห้องพักอย่างน้อย 2 ห้องต่อชั้น แล้วเลือกปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถ้าตรวจพบห้องพักเรียบร้อย ให้ลงนามรับรองการตรวจในแบบบันทึกการทำความสะอาดห้องพัก</li> <li>2. ถ้าตรวจพบห้องพักไม่เรียบร้อย ให้แจ้งแผนกบริการส่วนหน้า ระวังการให้บริการ แล้วพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม ต่อจากนั้นให้ตรวจเพิ่มอีก 1-2 ห้อง ถ้าพบข้อบกพร่องอีกให้ตรวจทั้งหมดก่อนลงทะเบียน NC และออก CAR (ถ้ามี) เมื่อตรวจเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ลงนามรับรองการตรวจและขีดเส้นใต้ชื่อในแบบบันทึกการตรวจสอบการทำความสะอาดห้องพัก และแจ้งแผนกบริการส่วนหน้าเปิดให้บริการ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บท 304, 306</li> <li>- บท 315</li> <li>- บท 016</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 นาที</li> </ul>	<p>ตรวจสอบแบบบันทึกรายการต่างๆ ที่สำคัญ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บันทึกการทำความสะอาดห้องประจำวัน</li> <li>2. ตารางของใช้ในห้องพักแขกต่อวัน</li> <li>3. สมุดบันทึกประจำวัน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บท 304, 306</li> <li>- บท 313</li> <li>- สมุดบันทึก</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 15 - 20 นาที</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สรุปค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลืองในห้องพักประจำวัน</li> <li>2. สรุปจำนวนห้องพักที่แขกพักต่อวัน เสนอผู้จัดการหรือรองผู้จัดการเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>3. ลงนามรับทราบและสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี)</li> <li>4. ตรวจสอบสมุดบันทึกและรายงานที่เกิดขึ้นในรอบ ที่ยังไม่ได้ตรวจ (ถ้ามี) แล้วลงนามรับทราบหรือสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บท 307</li> <li>- บ ท 308.1, 308.2</li> </ul>

### 3. งานสไตร์ห้องพัก

#### 3.1 งานผ้าห้องพัก

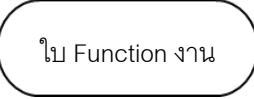
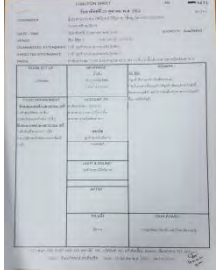
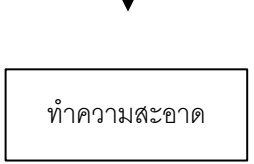



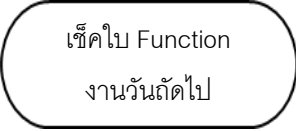
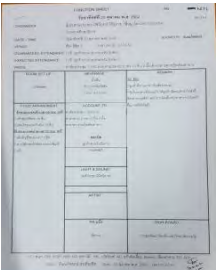
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 1 - 5 นาที	เก็บผ้าจากห้องพักทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นห้องอยู่ต่อ, ห้อง C/O ที่ แยกใช้แล้ว เพื่อส่งซัก	- บท 304
			- ใช้เวลา 15 - 30 นาที	แยกประเภทผ้า แล้วทำการนับเช็คยอดจำนวนที่จะส่งซักแล้วลงบันทึก	- บท 303
			- ใช้เวลา 15 - 30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งและรับผ้าจากบริษัท พร้อมตรวจเช็คความถูกต้องจำนวนผ้าที่รับจากบริษัท</li> <li>- แบ่งผ้าที่ซักแล้วจากบริษัทให้ตามชั้นต่างๆ โดยดูจากการใช้ผ้าของแต่ละชั้นต่อวัน เพื่อให้พอใช้ในแต่ละวัน โดยไม่มีปัญหาเรื่องผ้าไม่พอ</li> </ul>	- บท 303 - บิลจากบริษัท - บท 317
			- ใช้เวลา 10 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำการเบิก-จ่ายตามใบเบิก</li> <li>2. บันทึกการเบิกจ่ายประจำวัน</li> </ol>	- บท 029

### 3.2 งานวัสดุในห้องพัก

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			- ใช้เวลา 30 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดเก็บและเคลียร์พื้นที่</li> <li>2. ทำความสะอาดห้องสไตร</li> </ol>	- กม 306
			- ใช้เวลา 30 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบเช็คสต็อกว่ามีเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่</li> <li>2. ถ้ามีไม่เพียงพอ ทำเรื่องขออนุมัติซื้อกับฝ่ายจัดซื้อ</li> <li>3. ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการสั่งซื้อ</li> <li>4. ตรวจสอบรับวัสดุอุปกรณ์ พร้อมลงทะเบียน</li> </ol>	- บท 026 - ลป 11
			- ใช้เวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง	คัดแยกและจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ พร้อมลงทะเบียน	- บท 022 - บท 317
			- ใช้เวลา 30 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำการเบิก-จ่ายตามใบเบิก</li> <li>2. บันทึกการเบิกจ่ายประจำวัน</li> </ol>	- บท 039 - บท 309

#### 4. งานบริการพื้นที่สาธารณะ


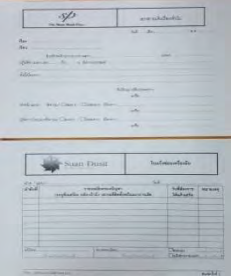
##### 4.1 งานห้องประชุม (Function)

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสะอาดของห้องต่างๆ พร้อมใช้งานก่อนแขกเข้าตลอดเวลา</li> <li>- ใช้เวลา 5 -10 นาที</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบไป Function งานว่ามีงานห้องไหนบ้าง</li> <li>2. วางแผนการทำงาน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Function งาน</li> <li>- ตารางงาน</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องน้ำต้องสะอาดพร้อมให้บริการ</li> <li>- ใช้เวลา 15 – 30 นาที</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทำความสะอาดห้องและห้องน้ำ</li> <li>2. เตรียมกระดาษชำระในห้องน้ำ</li> <li>3. คอยดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยภายในงาน</li> <li>4. หลังงานประชุมเล็ก เก็บงานพร้อมทำความสะอาด</li> </ol>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุปกรณ์พร้อมใช้งาน พื้นที่ให้บริการ สะอาดตลอดเวลา 8 ชั่วโมง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบเช็คหลอดไฟและอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ว่ามีเสียหายหรือไม่ ถ้ามีให้เขียนใบแจ้งช่าง หรือแจ้งหัวหน้างานทราบ เพื่อดำเนินการซ่อมแซม</li> <li>2. ตรวจสอบเช็คเรื่องความสะอาดบริเวณต่างๆ เช่น พรม ผ้าปูโต๊ะ เพื่อดำเนินการแก้ไข</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บท 015</li> <li>- เอกสารแจ้งเรื่อง</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 5 – 10 นาที</li> </ul>	<p>ตรวจสอบ Function งานของวันถัดไป เพื่อเตรียมวางแผนงาน</p>	

## 4.2 งานพื้นที่ภายในโรงแรม



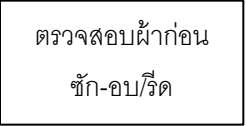
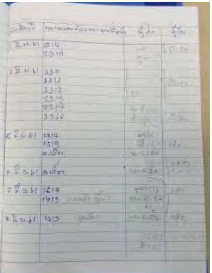


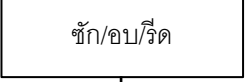

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	<p>ทำความสะอาด</p> 		<p>- ใช้เวลา 30 นาที หรือมากกว่า แล้วแต่หน้าที่ที่แขกใช้</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูแลความเรียบร้อยของโรงแรม เฟส 1 เฟส 2 เช่น ห้องน้ำ ล็อบบี้ ห้องอาหาร เป็นต้น</li> <li>2. ล้างห้องน้ำทุกชั้น, เช็ดกระจก, ดูดฝุ่น, ดันฝุ่น, ถูพื้น, ปั่นเงา, ดูแลลานพักผ่อน, ซักราวแสดนเลส</li> </ol>	<p>- วป 300</p>
	<p>ตรวจเช็คอุปกรณ์</p>		<p>- ใช้เวลา 10 นาที</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจเช็คหลอดไฟและอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ว่ามีเสียหายหรือไม่ ถ้ามีให้เขียนใบแจ้งช่าง หรือแจ้งหัวหน้างานทราบ เพื่อดำเนินการซ่อมแซม</li> <li>2. ตรวจเช็คเรื่องความสะอาดบริเวณต่างๆ เช่น พรม ผ้าม่าน เพื่อดำเนินการแก้ไข</li> </ol>	<p>- บท 015</p>

### 4.3 งานสวน

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	<div data-bbox="170 310 468 418" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">ดูแลความสะอาด</div> <div data-bbox="310 440 323 610" style="text-align: center;">↓</div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้นไม้ ต้อง สวยงาม ตลอดเวลา</li> <li>- ใช้เวลา 30 นาที - 1 ชั่วโมง</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดูแลพรวนดิน ใส่ปุ๋ย ตัดแต่งกิ่งไม้ที่ทรุดโทรมเหี่ยวเฉาออก เพื่อ ความสวยงามและรดน้ำต้นไม้</li> <li>2. เก็บกวาดใบไม้และเศษขยะบริเวณรอบๆ อาคาร</li> <li>3. ตรวจสอบเช็ค ขอซื้อต้นไม้ใหม่ๆ มาแทนของเก่าที่ทรุดโทรม</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบขอซื้อ</li> <li>- เอกสารแจ้งเรื่อง</li> </ul>
	<div data-bbox="170 626 468 735" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">ตรวจเช็คอุปกรณ์</div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุปกรณ์ของใช้ต่างๆ ต้อง อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และ เหมาะ กับการ ให้บริการแขก</li> </ul>	<p>ตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ว่ามีเสียหายหรือไม่ ถ้ามีให้เขียน ใบแจ้งช่าง หรือแจ้งหัวหน้างานทราบ เพื่อดำเนินการซ่อมแซม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบแจ้งซ่อม (บท 015)</li> <li>- เอกสารแจ้งเรื่อง</li> </ul>



5. งานซักรีด

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			<p>- ใช้เวลา 5 นาที</p>	<p>พนักงานซักรีดรับผ้าจากแขกต้องจดบันทึกจำนวนตามรายการที่ส่งซักรีด</p>	<p>- แบบการส่งผ้าซัก</p>
			<p>- ตรวจสอบผ้าทุกชิ้นโดยละเอียด ถ้ามีการชำรุด, รอยขาด, รอยเปื้อน, สีตก ฯลฯ บันทึกไว้ - บันทึกยอดรับ - ส่งครบ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรับผ้าของแขกทั้งภายในและภายนอก ให้ระบุชื่อและโทรศัพท์ของผู้ขอใช้บริการ พร้อมแจ้งอัตราค่าบริการ</li> <li>2. การจ่ายผ้าและเคมีภัณฑ์เข้าเครื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด</li> <li>3. ก่อนจ่ายผ้าเข้าเครื่อง สำนวณของมีค่าภายในเสื้อผ้า ถ้ามีให้รายงานหัวหน้าและส่งคืนเจ้าของทันที</li> </ol>	<p>- สมุดบันทึกประจำวัน</p>
			<p>- ใช้เวลา 15 นาที - ผูกใหม่ทำสัญลักษณ์</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คัดแยกประเภทและชนิดของผ้าก่อนนำไปซัก เช่น ผ้าสี - ผ้าขาว</li> <li>2. ทำการนับ, ส่งผ้าและเช็คตรวจผ้าแล้วส่งซักและรีดผ้า ทั้งภายในและส่งซักภายนอก</li> </ol>	
			<p>การจ่ายผ้าและเคมีภัณฑ์เข้าเครื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด</p>	<p>ทำการซัก/อบ/รีดด้วยน้ำยาผงซักฟอก</p>	<p>- ระเบียบการใช้น้ำยาซัก/อบ/รีด</p>

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	<p>ตรวจสอบความสะอาดของผ้าที่ซักรีด</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เวลา 15 นาที</li> </ul>	<p>ตรวจสอบผ้าที่ซักรีดให้ครบถ้วนตามจำนวนที่รับมาพร้อมส่งมอบทำการนับ,ส่งผ้าและเช็คตรวจผ้าที่ซักแล้วและรีดเสร็จ ทั้งภายในและส่งซักภายนอก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการส่งผ้าซัก</li> </ul>
	<p>ส่งมอบผ้า</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกบิลทุกครั้ง</li> <li>- บันทึกรายได้</li> </ul>	<p>ออกบิลสำหรับผ้าแขก ส่งแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อบันทึกในโปรแกรมห้องพักของแขก เพื่อเรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บิล</li> <li>- สมุดบันทึก รายได้</li> </ul>

## บทที่ 4

### แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน

#### การดำเนินงาน

1. โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพ (โรงแรมสวนดุสิต เฟลส) เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาในสาขาหลักสูตรต่างๆ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โรงแรมจึงจัดทำคู่มือสำหรับพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ได้แก่ “การให้บริการ” ต่อแขกที่มาพักและใช้บริการ รวมถึงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานทางโรงแรมสวนดุสิต เฟลส ร่วมกับโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ ได้จัดทำและเรียบเรียงคู่มือมาตรฐานงานแผนกแม่บ้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสวนดุสิต เฟลส และใช้เป็นคู่มือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. แลกเปลี่ยนองค์ความรู้

##### ประเด็นที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่โรงแรมจะนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารได้ร่วมกันกำหนดไว้ เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าของโรงแรม

แนวคิดที่ 1 : ทำอย่างไรเมื่อกิจกรรมการให้บริการมีปริมาณสูงเป็นพิเศษ พนักงานยังสามารถจัดการกับความต้องการของผู้ใช้จำนวนมากได้อย่างสงบและสะดวกรวดเร็ว โดยไม่ทำให้สูญเสียความสำคัญของบริการคุณภาพ

แนวทางการดำเนินงาน : กำหนดมาตรฐานคุณภาพงานแต่ละตำแหน่งงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาการให้บริการ หัวหน้าแม่บ้านในเรื่องจัดฝึกอบรมพนักงานในแผนก/ควบคุมให้การดำเนินงานอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับนโยบายโรงแรม

2. ระยะเวลาการให้บริการแม่บ้านห้องพักในเรื่องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้สำหรับในจัดการห้องพัก ทำความสะอาดห้องพักให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เช่น ห้องที่ลูกค้าเรียกไม่เกิน 30 นาที, ห้องว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที, ห้องลูกค้าย้ายออก น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 นาที, ห้องที่ลูกค้าพัก น้อยกว่าหรือเท่ากับ 45 นาที

3. ระยะเวลาการให้บริการพื้นที่สาธารณะ ในเรื่องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้สำหรับในจัดการห้องประชุม บริเวณทางเดินโดยรอบ บันได ลิฟต์ ทำความสะอาดให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เช่น ทางเดินหน้าห้องใช้เวลา

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 นาที, พื้นที่ส่วนกลางและลิฟต์ ใช้เวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที ห้องน้ำส่วนกลางใช้เวลา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 นาที

4. ระยะเวลาการให้บริการซักรีดในเครื่องรับผ้า – ส่งผ้า ต้องมีการจดบันทึกตรวจสอบผ้าก่อนซักรีด ซ้ำชุด, รอย ซีด, เปื้อนคัดแยกประเภทและชนิดของผ้าก่อนนำไปซักรีด, ตรวจสอบความสะอาดผ้าหลังจากการซัก การรีดผ้าด้วยความ ปราณีตเรียบร้อย ปราศจากรอยพับ

ประเด็นที่ 2 กำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์ผู้ตอบบทเรียน

แนวคิดที่ 2 พนักงานแผนกแม่บ้านเป็นกลุ่มบุคลากรที่ใกล้ชิด กลุ่มแขก หรือนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงต้องมี คุณสมบัติด้านความปลอดภัย ซึ่งก็มีความสำคัญที่ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และบุคลากรต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้การจะ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่พนักงานโรงแรมต้องมีคุณสมบัติที่หลากหลาย ถ้ามีคุณสมบัติเพียงด้านเดียว เท่านั้นอาจทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการไม่เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นหากพนักงานแผนกแม่บ้านสามารถ สังเกต และเข้าใจความต้องการ หรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และรายงานต่อผู้บริหารโรงแรม จะสามารถใช้ประโยชน์ใน การวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับโรงแรมของตน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้ตรงตามความต้องการของกลุ่ม นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สิน โรงแรมอาจมีมาตรการหรือ สร้างความเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างซึ่งจะเป็นจุดที่น่าสนใจ และสามารถดึงดูดแขกให้มาใช้บริการได้มากขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน : สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทเรียนของแผนก ในประเด็นดังต่อไปนี้ บทเรียนด้านความเชื่อถือ ได้ บทเรียนด้านการตอบสนองความต้องการ บทเรียนด้านความสามารถ บทเรียนด้านการเข้าถึง บทเรียนด้านความ สุขภาพ บทเรียนด้านการติดต่อสื่อสาร บทเรียนด้านความน่าเชื่อถือ บทเรียนด้านความปลอดภัย บทเรียนด้านความเข้าใจ ลูกค้ำ บทเรียนด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้

## 1. ด้านความเชื่อถือได้

- 1.1 การรักษาความสะอาดให้อยู่ในมาตรฐานของโรงแรม
- 1.2 การบริการที่รวดเร็ว ซื่อสัตย์
- 1.3 การตรวจเช็คการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่ต้องทำความสะอาด ดังนั้นจะต้องรักษาความสะอาดของห้องพักและสถานที่ ต่างๆ ภายในโรงแรมให้สะอาดอยู่เสมอ และรักษาให้อยู่ในมาตรฐานของโรงแรมโดยมีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอจากหัวหน้า งาน และหัวหน้าแผนกต่างๆ ที่จะต้องมีการตรวจเช็คอยู่เสมอ พนักงานแผนกแม่บ้านต้อง บริการอย่างรวดเร็ว จริงใจ รัก ในหน้าที่ของงานที่ทำ มีความซื่อสัตย์ห้องพักของแขกต้องสะอาด ประณีตที่สุดการจัดห้องต้องสามารถใช้ประโยชน์ได้ เต็มที่ ดูแลแล้วชวนให้หน้าเข้าพักสภาพสิ่งแวดล้อมในโรงแรมต้องสะอาดสวยงามอยู่เสมอ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องปฏิบัติ ต่อแขกทุกคน ด้วยความอบอุ่น บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แสดงออกด้วยมารยาทที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ แผนกแม่บ้านและโรงแรม

## 2. ด้านการตอบสนองความต้องการ

- 2.1 พนักงานมีการสังเกตพฤติกรรมของแขก
- 2.2 พนักงานมีการเสนอความช่วยเหลือแขกอยู่เสมอ

แผนกแม่บ้านมีการสังเกตพฤติกรรมของแขกและตอบสนองความต้องการของแขกก่อนที่แขกจะร้องขอ ถ้า แขกมีการร้องขอความช่วยเหลือพนักงานแผนกแม่บ้านต้องเข้าไปเสนอความช่วยเหลือก่อน ถ้าไม่ สามารถช่วยได้ ก็แจ้ง

หัวหน้างานทราบหรือเพื่อนพนักงานท่านอื่นที่จะช่วยเหลือให้ได้ มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการแขก พนักงานแผนกแม่บ้านจะแสดงความเป็นเจ้าบ้านที่ดีต่อคำร้องขอและความต้องการของแขก โดยไม่ต้องให้แขกแจ้งซ้ำ เราต้องรับฟังคำห็นของแขกอย่างสุขุมและจริงใจ แล้วกล่าวขอโทษในความไม่สะดวกพร้อมปฏิบัติตามที่ตกลงกับแขกไว้ และติดตามผลจนแน่ใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้ว มีการจดบันทึกความชอบและไม่ชอบรวมทั้งอุปนิสัยของแขก เพื่อสร้างความประหลาดใจและประทับใจให้กับแขก และต้องมั่นใจว่าสิ่งเหล่านั้นจะถูกนำมาปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสม

### 3. ด้านความสามารถ

3.1 พนักงานมีความรู้รอบตัวและความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3.2 ความสามารถการสื่อสารกับแขก

พนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์ การทำความสะอาด น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด ขั้นตอนในการทำความสะอาด ความรู้ด้านภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับแขก โดยมีการฝึกอบรมด้านภาษา อบรมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย เพื่อให้สะดวกต่อการทำงานและข้อมูลใหม่ๆ ที่ทันสมัยทันต่อสถานการณ์ให้กับพนักงานอยู่เสมอ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความรู้ความเข้าใจในสายงาน ที่ทำอย่างถ่องแท้ มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

### 4. ด้านการเข้าถึง

4.1 การทักทายแขก ใส่ใจในรายละเอียดการให้บริการแขก

4.2 การรับฟังความคิดเห็นความต้องการของแขก

พนักงานแผนกแม่บ้านต้องทำห้องพักให้สะอาด ดูแลรายละเอียดเอาใจใส่แขกที่เข้ามาใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจเกินความคาดหวังที่แขกตั้งไว้ มีการสังเกตพฤติกรรมในสิ่งทีแขกชอบและไม่ชอบ จดบันทึก และนำไปบริการให้เกิดความประทับใจ เป็นการเอาใจใส่ต่อแขก พนักงานแผนกแม่บ้านมีการทักทายแขกทุกครั้งทีเจอและเสนอความช่วยเหลือเสมอ จะได้ทราบถึงความต้องการของแขก เมื่อมีการตำหนิ พนักงานแผนกแม่บ้านรีบแก้ไขทันที นำสิ่งที่แขกบอกนำมาปรับปรุงและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต ต้องสังเกตและฟังแขกแต่ละท่านอย่างใส่ใจ เพื่อที่จะได้เข้าใจและสามารถคาดเดาถึงความต้องการและตอบสนองความต้องการได้ทันตามเวลาที่เหมาะสม เราต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะกล่าวทักทายแขกด้วยความเคารพ พร้อมทั้งจะเสนอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาต้องรับฟังคำตำหนิของแขก

### 5. ด้านความสุภาพ

5.1 พนักงานต้องมีการแต่งกายที่เรียบร้อยตามระเบียบของโรงแรม

5.2 พนักงานต้องมีการบริการด้วยความสุภาพพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลน่าฟัง

แผนกแม่บ้านต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีการแต่งกายตามระเบียบของโรงแรม มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพมีการอบรมด้านการพูดกับแขกที่มาใช้บริการ มีการตรวจเช็คบุคลิกภาพพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น ตรวจสอบเล็บมือพนักงาน ต้องสั้นไม่ทาสีเล็บ ทรงผมให้ถูกระเบียบ การใส่เครื่องประดับต่างๆ แหวนต่างหู สร้อยคอ สร้อยข้อมือ เป็นต้น ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ยกมือไหว้ทักทายแขกด้วยเสียงที่ไพเราะ ไม่ส่งเสียงดัง รบกววนแขก และเสนอความช่วยเหลืออยู่เสมอ

## 6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

6.1 พนักงานต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องกับแขก

6.2 การปรับปรุงแก้ไขในคำชี้แนะ และแก้ไขข้อผิดพลาดในสิ่งที่แขกต้องการ

แผนกแม่บ้านต้องมีความรู้และทักษะด้านภาษาที่จะติดต่อสื่อสารกับแขกได้ในเบื้องต้น เช่น การกล่าวทักทายแขก หรือการสอบถามความต้องการ การกล่าวขอโทษ การขออนุญาตในการรบกวน เป็นต้น หากไม่สามารถสื่อสารกับแขกได้ ให้แจ้งหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ มาช่วยเหลือ มีการฝึกอบรมด้านภาษา กับพนักงาน

## 7. ด้านความน่าเชื่อถือ

7.1 พนักงานต้องทำงานอย่างมีอาชีพมากด้วยประสบการณ์

7.2 มีการทำงานด้วยใจรัก ทำงานเป็นทีม

แผนกแม่บ้านให้บริการด้วยใจรัก เอาใจใส่ในทุกรายละเอียด มีการสังเกตพฤติกรรมในสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ มีความซื่อสัตย์ดูแลสิ่งของมีค่าของแขกที่มาใช้บริการ ด้วยความจริงใจ รับผิดชอบในงานที่ทำ โดยอาศัยประสบการณ์ มีการฝึกอบรม และการสอนงานจากเพื่อน ร่วมงานหรือหัวหน้างาน พนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการด้วยใจรัก รวมถึงการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานด้วย มีการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่

## 8. ด้านความปลอดภัย

8.1 การใช้เครื่องมือของพนักงานในการทำงาน

8.2 พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเบื้องต้น

แผนกแม่บ้านต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการฝึกอบรม ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยต่างๆ เช่น การดับเพลิงเมื่อมีเหตุเพลิงไหม้ สิ่งต้องสงสัยหรือระเบิด การอพยพแขกไปในสถานที่ปลอดภัย เป็นต้น พนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความซื่อสัตย์ เพราะอยู่ใกล้ทรัพย์สินของมีค่าของแขกมากที่สุด และพนักงานแผนกแม่บ้านต้องทำหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยมีการซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีการตรวจเช็คจากพนักงานแม่บ้าน และหัวหน้างานอยู่เสมอ พนักงานแม่บ้านออกจากห้องแขกต้องปิดประตูทุกครั้ง เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของแขก เมื่อเจอบุคคลแปลกหน้าหรือต้องสงสัย ต้องแจ้งหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมทราบ

## 9. ด้านความเข้าใจแขกผู้มาใช้บริการ

9.1 การจัดบันทึกพฤติกรรมแขก

9.2 นำประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมาปรับใช้ในการให้บริการ

แผนกแม่บ้านต้องเป็นคนที่ช่างสังเกต มีการจัดเตรียมในสิ่งที่แขกชอบ หรือสิ่งที่แขกไม่ชอบ ถ้าสิ่งไหน ที่แขกชอบก็จัดเตรียมเอาไว้ และสิ่งไหนที่ไม่ชอบก็นำออกจากห้องก่อนที่แขกจะเข้าพัก การกล่าวทักทายแขก บริการด้วยความจริงใจ สอบถามความต้องการจะได้ให้บริการในสิ่งที่แขกต้องการ เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อแขก มีการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานที่บริการของแต่ละประเทศ โดยการสังเกตพฤติกรรมของแขก แล้วนำมาปรับใช้ในการให้บริการต่อแขกแต่ละประเทศโดยไม่ต้องให้แขกแจ้ง

## 10. ด้านความสามารถจับต้อง และรู้สึกได้

10.1 การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้เพียงพอให้ต่อการบริการ

10.2 การเตรียมความพร้อมของห้องพักสถานที่ต่างๆ ในโรงแรมพร้อมให้บริการ

แผนกแม่บ้านต้องเตรียมความพร้อมของพนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม ห้องพักและอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก ต้องพร้อมให้บริการอยู่เสมอ มีการตรวจเช็คความพร้อมของห้องพักทุกครั้งก่อนที่แขกจะเข้าพัก เตรียมห้องพักในรูปแบบที่แขกชอบ หรือไม่ชอบ จากการสังเกตพฤติกรรมโดยการจดบันทึกประวัติและนำมาให้บริการในครั้งต่อไปที่เข้ามาใช้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ

