

คู่มือ

แผนกแม่บ้าน



โดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

คำนำ

คู่มือแผนกแม่บ้าน จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมในโครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งแม่บ้าน (Housekeeping) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งแม่บ้าน (Housekeeping) คู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมความรู้พื้นฐานและภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานแม่บ้าน ประกอบด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับวัสดุและเครื่องนอนในโรงแรม เทคนิคการทำความสะอาดห้องพัก เทคนิคการจัดห้องรับรองแขก ความรู้เกี่ยวกับผ้าและการทำความสะอาดผ้า ในส่วนเนื้อหาภาษาอังกฤษเป็นภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน เช่น การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การบอกทิศทาง การทักทายแขก รวมถึงคำศัพท์พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแผนกแม่บ้านเล่มนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองของพนักงานแผนกแม่บ้าน และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และเป็นบุคลากรที่สำคัญในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย

คณะผู้วิจัย

ความรู้เกี่ยวกับวัสดุและเครื่องนอนในโรงแรม

การให้บริการที่พักหรือโรงแรม สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ คือ วัสดุและอุปกรณ์เครื่องนอนเพราะทำให้ลูกค้าได้พักผ่อนเต็มที่ เป้าหมายถึงต้องการที่นอนแบบนุ่มๆ เบาๆ สบายๆ สะอาดจากสิ่งนี้ สามารถสร้างความประทับใจ ความทรงจำให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการได้อีกครั้ง และยังเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงรสนิยมหรือระดับของโรงแรมได้ ดังนั้น ควรมีความรู้เกี่ยวกับวัสดุและเครื่องนอนในโรงแรม เพื่อคัดเลือกสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าและงบประมาณของเจ้าของโรงแรม



ภาพที่ 1 ผ้าที่ใช้ในห้องพัก

ข้อคำนึงถึงการเลือกซื้อผ้าปูที่นอน

1. ผ้าที่ใช้ในห้องพัก

การเลือกวัสดุ เครื่องนอนในห้องพัก ต้องเลือกให้เหมาะสมกับสรีระของลูกค้า ถ้ามีการคัดสรรสิ่งที่ดีสำหรับลูกค้า ถือว่าเป็นการเพิ่มความสุขในการพักผ่อน และบ่งบอกถึงรสนิยมของลูกค้า

2. จำนวนเส้นด้ายต่อตารางนิ้ว (Thread count)

การเลือกซื้อผ้าสิ่งแรกสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ Thread count ซึ่งส่วนนี้จะบอกถึงจำนวนเส้นด้ายที่ทอขึ้นเป็นผ้าต่อหนึ่งตารางนิ้วผ้าปูที่นอนส่วนใหญ่มีจำนวนเส้นด้าย 180-300 เส้น โดย Thread count ที่สูงขึ้นหมายถึงผ้ามีความนุ่มมากขึ้น และโดยทั่วไปหมายถึงราคาที่แพงขึ้นด้วยนะค่ะผู้ซื้อจำนวนมากเข้าใจว่า Thread count ที่สูงกว่าหมายถึงคุณภาพที่ดีกว่าซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นจริง เช่น ผ้าที่มี Thread count สูงแต่ผลิตจากวัสดุที่มีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานอาจไม่ให้ความนุ่มและความสบายอย่างที่เราคาดหวังก็ได้

3. วิธีการทอ (Weave)

วิธีการทอมีผลเป็นอย่างมากต่อคุณสมบัติของผ้าวิธีทอที่แตกต่างกันจะได้เนื้อผ้าที่ให้ความรู้สึกแตกต่างกันการทอแบบธรรมดาได้จะได้ผ้า Cotton แบบมาตรฐานแต่เมื่อเปลี่ยนวิธีการทอเป็นแบบพิเศษคือให้มีด้ายบนสี่เส้นและด้ายล่างหนึ่งเส้นจะได้ผ้า Sateen หรือ Satin เมื่อทอด้วยเส้นใยผ้าทอแบบ Sateen จะคงทนน้อยกว่าเนื่องจากมีพื้นที่เส้นด้ายที่สัมผัสกับการใช้งานมากกว่าแต่เนื่องจากเป็นผ้าที่ให้นุ่มสบายและหรูหรา ผู้ซื้อไม่น้อยยินดีสละความคงทนส่วนหนึ่งเพื่อความนุ่มสบายของผ้า Sateen

4. เนื้อผ้า (Fabric)

ชนิดของผ้ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับคุณสมบัติของผ้าผ้าปูที่นอนส่วนใหญ่ทำจากฝ้าย, ไหม, ซาติน หรือส่วนผสมของใยสังเคราะห์ผ้าปูที่นอนสักหลาด (Flannel bed sheet) ก็เป็นที่นิยมเช่นกัน

5. ฝ้าย (Cotton)

ฝ้ายมีหลายลักษณะ คุณภาพของฝ้ายวัดจากคุณภาพของเมล็ดฝ้ายโดยดูว่าเมล็ดฝ้ายสามารถดึงเป็นใยฝ้ายได้ยาวแค่ไหนเมล็ดฝ้ายที่ดึงเป็นใยฝ้ายได้ยาวกว่าจะให้ผ้าฝ้ายคุณภาพดีกว่า โดยผ้าฝ้ายคุณภาพดีที่สุดในท้องตลาด ปัจจุบันผลิตจาก Egyptian cotton นอกนั้นยังมี Pima cotton หรือที่บางที่เรียกกันว่า Supima ที่ถือเป็นฝ้ายที่มีคุณภาพสูงอีกชนิดหนึ่ง Muslin cotton จะมีคุณภาพต่ำลงมานิยมใช้ในผ้าปูที่นอนเด็กโดยเนื้อผ้าอาจมีความเรียบลดลงและขึ้นขนหลังผ่านการใช้งานและซักเป็นเวลานานๆ

6. ผ้าฝ้ายผสมใยสังเคราะห์ (Poly-cotton)

ระบายอากาศไม่ดีเท่าผ้าฝ้ายแท้ แต่ยับน้อยกว่าและมีราคาไม่แพงมากนัก

7. ผ้าสักหลาด (Flannel)

ทำจากขนสัตว์ (Wool) ผสมกับฝ้ายหรือใยสังเคราะห์คะ ส่วนผสมจากขนสัตว์ทำให้ผ้าสักหลาดมีความอุ่นมากส่วนมากใช้เฉพาะในฤดูหนาว การเลือกซื้อผ้าสักหลาดควรเลือกที่มี Thread count สูงสุด ผ้าสักหลาดที่มี Thread count ต่ำ อาจให้ความรู้สึกไม่สบาย

8. ผ้าไหม (Silk)

ผ้าปูที่นอนไหมให้ความรู้สึกหรูหรา มีราคาแพงที่สุดเหมาะห้องพักที่พิเศษ ผ้าไหมมีคุณสมบัติที่ไม่ทันทาคดูแลรักษาและทำความสะอาดค่อนข้างยาก การเลือกซื้อผ้าไหมควรเลือกที่มี Thread count สูงๆ ซึ่งอาจสูงถึง 400 นอกจากนั้นควรพิจารณาน้ำหนักผ้า (Mome weight) ด้วยผ้าไหมที่ดีควรมี Moma weight ระหว่าง 12-19 ผ้าไหมที่มี Moma weight ต่ำกว่า 12 จัดเป็นผ้าไหมที่มีความแข็งแรงต่ำและอาจเสียหายง่าย (Fragile)

9. ซาติน (Satin)

ผ้าปูที่นอนซาตินมีความอ่อนนุ่มและให้ความรู้สึกหรูหราคำว่า ซาตินจริงๆ แล้วไม่ได้หมายถึงวัสดุ แต่หมายถึง กรรมวิธีในการทอเมื่อใช้วิธีการทอแบบนี้กับไหม โพลีเอสเตอร์ และ ไนลอน จะได้ผ้าซาติน (Satin) เมื่อใช้วิธีการทอแบบเดียวกันกับกับฝ้าย จะเรียกว่าผ้า Sateen โดยทั่วไปผ้าซาตินจะลื่นกว่าผ้าไหมและไม่คงทนเท่าผ้าที่ได้จากการทอวิธีอื่นแต่สิ่งที่ได้มา คือ ความนุ่มและสัมผัสที่ให้ความรู้สึกหรูหรา

สรุปได้ว่า ผ้าปูที่นอน มีหลายประเภท ทำจากวัสดุหลายชนิดตั้งแต่ขนสัตว์ที่ให้ความอบอุ่น Cotton ที่ให้ความรู้สึกสบายในการนอน ไปถึงผ้าซาตินที่ให้ความรู้สึกอ่อนนุ่ม หรูหรานอกจากวัสดุที่ใช้แล้ว จำนวน Thread count ยังมีผลต่อคุณภาพของผ้าปูที่นอนเป็นอย่างมากการเลือกผ้าปูที่นอนที่เหมาะสมจะเพิ่มความสุขในการนอนได้อย่างมาก (บ้านแสนรัก, 2557, เว็บไซต์)

ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ห้องพัก

1. ผ้าฝ้าย 100% ในเนื้อต่างๆ
 - Cotton 120T ชักง่าย รีดเรียบยาก เนื้อบางและไม่ละเอียด ราคาประหยัด
 - Cotton 180T ชักง่าย รีดเรียบยาก เนื้อหนาและไม่ละเอียด ราคาประหยัด
 - Cotton 220T ชักง่าย รีดเรียบง่าย เนื้อแน่นและละเอียดราคาพอประมาณ
 - Cotton 310T ชักง่าย ยับง่าย เนื้อนุ่มและละเอียด
2. ผ้าฝ้ายซาตินรีว เนื้อฝ้านุ่ม ทอขึ้นเงาสวยงามควรถนอมเนื้อผ้าด้วยการซักในอัตราเร่งค่อนข้างต่ำ รีดง่าย
 - Cotton Satin 218T เนื้อนุ่มเย็นสบาย ชักง่าย รีดง่าย แต่ดูแลรักษายาก ลายรีวขนาดเล็ก 8 มิลลิเมตร
 - Cotton Satin 250T เนื้อนุ่มเย็นสบาย ชักง่าย รีดง่าย แต่ดูแลรักษายาก ลายรีวขนาดกลาง 25 มิลลิเมตร
 - Cotton Satin 310T เนื้อนุ่มเย็นสบาย ชักง่าย รีดง่าย แต่ดูแลรักษายาก ลายรีวขนาดใหญ่ 30 มิลลิเมตร
3. ผ้า T/C 180 เส้น

ผ้า T/C เป็นเนื้อผ้าผสมระหว่างเส้นใยโพลีเอสเตอร์ (65%) และเส้นใยฝ้าย (35%) มีความทนทานสูง เหมาะสำหรับการใช้งานบ่อยครั้ง ชักรีดง่ายดูแลรักษาง่าย แต่ในระยะยาวเนื้อผ้าอาจเปลี่ยนจากสีขาวเป็นสีเหลืองได้
4. หมอนใยสังเคราะห์

หมอนใยสังเคราะห์ บรรจุด้วยเส้นใยโพลีเอสเตอร์แบบ Fibre Ball ซึ่งมีคุณสมบัติคืนตัวได้ดี ช่วยให้ความนุ่มสบาย รองรับศีรษะได้ดี

ไส้:	ใยโพลีเอสเตอร์แบบ Fibre Balls 100%	
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้ายผสม สีขาวขัดมัน	
ขนาดมาตรฐาน	น้ำหนักร (กรัม)	
(นิ้ว)	(ซม.)	
19" x 29"	48 x 74	800
19" x 29"	48 x 74	900
19" x 29"	48 x 74	1000
20" x 36"	51 x 91	1200
การดูแลรักษา:	สามารถซักน้ำได้ที่อุณหภูมิ 60 องศาเซลเซียส ระดับอัตราการหมุนปกติ	
หมายเหตุ:	ยิ่งหมอนมีน้ำหนักรมากเท่าใดก็จะมีที่สูงและความแน่นมากขึ้นเท่านั้น	

ไส้:	ยางพาราธรรมชาติ 100%		
ผ้าหุ้ม:	ผ้ายัด Jersey อย่างดี		
ขนาดมาตรฐาน	สัดส่วน		น้ำหนัก (กก.)
	(นิ้ว)	(ซม.)	
S Series	14" x 24" x 5"	35.5 x 61 x 12.7	1.45
การดูแลรักษา:	ตากลมในที่ร่ม ห้ามตากแดด ปลอกสามารถถอดซักได้ที่อุณหภูมิ 60 องศาเซลเซียส		

5. หมอนยางพารา

หมอนยางพารา มีความยืดหยุ่นสูง ช่วยรองรับกระดูกคอให้อยู่ในรูปทรงตัว S ที่ถูกต้องเมื่อนอนหงาย และช่วยให้กระดูกสันหลังอยู่ในแนวตรงเมื่อนอนข้างนอกจากนี้ หมอนยางพารายังลดความเสี่ยงในการเกิดโรคมะเร็งปอดต่อด้านแบคทีเรียและไม่สะสมไรฝุ่น ถ่ายเทอากาศได้ดียางพาราเป็นวัสดุที่มาจากธรรมชาติ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

6. หมอนฟองน้ำ

ไส้:	ฟองน้ำอย่างดี มีความยืดหยุ่นสูง
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้ายผสม สีขาวขัดมัน
ขนาดมาตรฐาน:	17" x 27" (43 x 69 ซม.)
การดูแลรักษา:	ผึ่งแดดอ่อนๆ ห้ามซักน้ำ

7. หมอนขนเป็ด

หมอนขนเป็ด เป็นที่นิยมเป็นอย่างสูงในโรงแรมระดับชั้นนำของโลกเนื่องจากมีความนุ่มสบายเป็นพิเศษโดยตัวหมอนจะถูกบรรจุด้วยขนเป็ดและก้านขนเป็ดในสัดส่วนต่างๆ กันตามความต้องการยิ่งสัดส่วนของขนเป็ดมีมากเท่าใด หมอนก็ยิ่งจะมีความนุ่มมากขึ้นเท่านั้น

ไส้:	ขนเป็ดและก้านขนเป็ด
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้าย 100% 230 เส้นต่อตารางนิ้ว สีขาว
น้ำหนัก:	สั่งทำตามต้องการ ยิ่งหมอนมีน้ำหนักมากเท่าใดก็จะมีค่างสูงและความแน่นมากขึ้นเท่านั้น
การดูแลรักษา:	ตากลมในที่ร่ม ซักแห้งเท่านั้น

8. หมอนขนห่าน

หมอนขนห่าน มีความนุ่มสบายเป็นอย่างยิ่งมักจะเป็นที่นิยมใช้ในโรงแรมที่หรูหราที่สุดของโลก เนื่องจากมีราคาสูงเป็นพิเศษตัวหมอนจะถูกบรรจุด้วยขนห่านและก้านขนห่านในสัดส่วนต่างๆ กัน ตามความต้องการยิ่งขนห่านมีสัดส่วนมากเท่าใด หมอนก็ยิ่งจะมีความนุ่มมากขึ้นเท่านั้น

ไส้:	ขนห่านและก้านขนห่าน
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้าย 100% 230 เส้นต่อตารางนิ้ว สีขาว
น้ำหนัก:	สั่งทำตามต้องการ ยิ่งหมอนมีน้ำหนักมากเท่าใด ก็จะมีที่สูงและความแน่นมากขึ้นเท่านั้น
การดูแลรักษา:	ตากลมในที่ร่ม ชักแห้งเท่านั้น

9. ผ้าห่มอะคริลิก

ผ้าห่มอะคริลิก เป็นผ้าห่มมาตรฐานสำหรับโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 3 ดาว

เนื้อผ้า:	อะคริลิก 80% โพลีเอสเตอร์ 20%	
ขนาดมาตรฐาน		น้ำหนัก (ปอนด์)
(นิ้ว)	(ซม.)	
60" x 80"	152 x 203	3.0
70" x 90"	178 x 229	4.0
80" x 100"	203 x 254	5.0
การดูแลรักษา:		ซักแห้งเท่านั้น

10. ผ้านวมไส้ใยสังเคราะห์

ผ้านวมไส้ใยสังเคราะห์ เป็นผ้านวมที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันบุด้วยใยสังเคราะห์ชนิดนุ่มเป็นพิเศษ

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

ไส้:	ใยโพลีเอสเตอร์ 100%
ผ้าหุ้ม:	TC 65/35 180 เส้นต่อตารางนิ้ว สีขาว
น้ำหนัก:	สั่งทำได้ตามต้องการ ยิ่งผ่านวมน้ำหนักมากเท่าใดก็จะยิ่งให้ความอบอุ่นมากขึ้นเท่านั้น
ขนาดมาตรฐาน	
(นิ้ว)	(ซม.)
60" x 80"	152 x 203
70" x 90"	178 x 229
90" x 100"	229 x 254
การดูแลรักษา:	สามารถซักน้ำได้ที่อุณหภูมิ 60 องศาเซลเซียส ระดับอัตราการหมุนปกติ

11. ผ่านวมน้ำชื้นเปิด

ผ่านวมน้ำชื้นเปิด เป็นที่นิยมเป็นอย่างสูงในโรงแรมระดับชั้นนำของโลก เนื่องจากมีความนุ่มสบายเป็นพิเศษโดยผ่านวมน้ำจะถูกบรรจุด้วยขนเปิดและก้านขนเปิดในสัดส่วนต่างๆ กันตามความต้องการยังสัดส่วนของขนเปิดมีมากเท่าใด ผ่านวมน้ำก็ยิ่งจะมีความนุ่มมากขึ้นเท่านั้น

ไส้:	ขนเปิด 60% ก้านขนเปิด 40% หรือแล้วแต่จะระบุ
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้าย 100% 230 เส้นต่อตารางนิ้ว สีขาว
น้ำหนัก:	สั่งทำได้ตามต้องการ ยิ่งผ่านวมน้ำหนักมากเท่าใดก็จะยิ่งให้ความอบอุ่นมากขึ้นเท่านั้น
ขนาดมาตรฐาน	
(นิ้ว)	(ซม.)
70" x 90"	178 x 229
90" x 100"	229 x 254
การดูแลรักษา:	ตากลมในที่ร่ม ซักแห้งเท่านั้น

12. ผ้ากันเปื้อนแบบ Regular

ผ้ากันเปื้อนแบบรัดมุดด้วยแถบยางยืดสีดำด้าน ใช้งานง่าย



ไส้:	ใยโพลีเอสเตอร์ 100%	
ผ้าเดินลาย:	ผ้าฝ้ายผสม สีขาว	
ขนาดมาตรฐาน		
ฟุต		ซม.
3.5' x 6.5'		105 x 195
5' x 6.5'		150 x 195
6' x 6.5'		180 x 195
การดูแลรักษา:		ซักน้ำได้ที่อุณหภูมิ 60 องศาเซลเซียส

13. ผ้ากันเปื้อนแบบ Deluxe

ผ้ากันเปื้อนแบบรัดมุด คลุมถึงพนักด้านหลังเพื่อความเรียบร้อย



ไส้:	ใยโพลีเอสเตอร์ 100%
ผ้าเดินลาย:	ผ้าฝ้าย 100% 200 เส้นต่อตารางนิ้ว สีขาว
ขนาดมาตรฐาน	
ฟุต	ซม.
3.5' x 6.5'	105 x 195
5' x 6.5'	150 x 195
6' x 6.5'	180 x 195
การดูแลรักษา:	ซักน้ำได้ที่อุณหภูมิ 60 องศาเซลเซียส

14. ที่นอนประเภทต่างๆ

1. ที่นอนสปริง

ที่นอนสปริง เป็นที่นอนได้รับความนิยมสูงสุดทั่วโลก โครงสปริงที่อยู่ภายในที่นอนจะถูกประกอบด้วยวัสดุหลายชนิด เช่น ฟองน้ำ ใยมะพร้าว ใยพารา ฝ้ายอัด และเยื่อกระดาษ เป็นต้น

จำนวนวงสปริงในโครงสปริงในที่นอนจะสัมพันธ์กับความแน่นของที่นอนไม่มากก็น้อย เช่น ที่นอนที่มีวงสปริง 400 วง จะให้ความรู้สึกแน่นน้อยกว่าที่นอนที่มีวงสปริง 700 วง ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าที่นอนที่มีวงสปริงน้อยกว่าจะเป็นที่นอนที่ไม่มีคุณภาพ ผู้นอนอาจจะชอบลักษณะการรองรับของที่นอนที่มีวงสปริงน้อยกว่าก็เป็นได้



นอกเหนือจากจำนวนวงสปริงแล้ว ผู้ซื้อควรที่จะพิจารณาเส้นผ่านศูนย์กลางของลวดที่นำมาใช้ในการผลิตวงสปริงในกรณีที่ความแข็งของลวดเท่ากัน วงสปริงที่ถูกผลิตจากเส้นลวดที่มีเส้นผ่านศูนย์กลางที่ใหญ่กว่าจะสามารถรองรับน้ำหนักของผู้นอนได้มากกว่าและมีอายุการใช้งานที่ยาวนานกว่า

สิ่งที่ผู้ซื้อควรระวัง คือ ในปัจจุบันมีผู้ผลิตบางรายใช้วงสปริงที่มีเส้นผ่านศูนย์กลางค่อนข้างเล็กในการผลิตที่นอนสปริง แต่ทำขอบที่นอนด้วยลวดเส้นใหญ่ เพื่อให้ผู้ซื้อที่นิยมทดสอบการรองรับของที่นอนโดยการนั่งลงบนขอบของที่นอนหลงเข้าใจผิดว่าที่นอนชิ้นนั้นสามารถรองรับน้ำหนักของผู้ซื้อได้ดีแน่นอนว่าที่นอนลักษณะนี้จะยุบตัวลงเร็วมากเนื่องจากแท้จริงแล้วที่นอน ไม่สามารถรองรับน้ำหนักของผู้นอนได้

ลักษณะของโครงสปริงที่ใช้โดยทั่วไปนั้นมีอยู่ 4 รูปแบบด้วยกัน

2. สปริงแบบ LFK

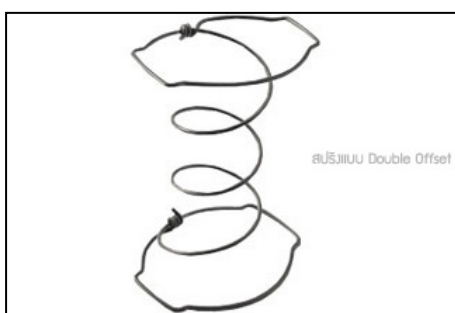
สปริงแบบ LFK มีความยืดหยุ่นสูงและค่อนข้างนิ่มเป็นที่นิยมมากในสหรัฐอเมริกา

3. สปริงแบบ Bonnell

สปริงแบบ Bonnell ถือกำเนิดมาเป็นเวลากว่า 50 ปีแล้วในปัจจุบันเป็นลักษณะสปริงที่เป็นที่นิยมเพราะมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำและมีคุณภาพพอใช้ได้อย่างไรก็ตามเนื่องจากที่นอนที่ใช้โครงสปริงลักษณะนี้มักมีอายุการใช้งานที่ค่อนข้างสั้นจึงไม่มีที่นอนสปริงเมทรีนใดที่ใช้โครงสปริงลักษณะนี้

4. สปริงแบบ Double Offset

สปริงแบบ Double Offset ถูกคิดค้นขึ้นเมื่อประมาณ 30 ปีที่แล้วในปัจจุบันเป็นลักษณะสปริงที่เป็นที่นิยมทั้งในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเนื่องจากมีความแข็งแรงและทรงตัวอยู่ได้นานกว่าสปริงแบบอื่นที่นอนสปริงเมทรีนที่ใช้โครงสปริงลักษณะนี้เป็นที่นิยมเป็นอย่างสูงในหมู่โรงแรมระดับสามและสี่ดาว



5. สปริงแบบ Pocket

ในโครงสปริงแบบ Pocket วงสปริงแต่ละวงจะถูกหุ้มอยู่ในถุงผ้าแยกออกจากกัน การยุบตัวของที่นอนจึงถูกจำกัดอยู่ในบริเวณที่รองรับน้ำหนักของผู้นอนเท่านั้น ดังนั้น การยุบตัวของผู้นอนคนหนึ่งจะไม่รบกวนการนอนหลับของอีกฝ่าย นอกจากนี้สปริงแบบ Pocket ยังมีเส้นผ่านศูนย์กลางที่เล็กกว่าสปริงแบบอื่นๆ ส่งผลให้ที่นอนสปริงแบบ Pocket มีจำนวนวงสปริงต่อหน่วยพื้นที่สูงกว่าที่นอนสปริงแบบอื่นที่นอนจึงให้ความรู้สึกที่แน่นและนุ่มอย่างพอเหมาะในเวลาเดียวกันที่นอนสปริงเมทรีนที่ใช้โครงสปริงลักษณะนี้เป็นที่นิยมในหมู่โรงแรมระดับชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ

6. ที่นอนฟองน้ำ

ที่นอนฟองน้ำ เคยถูกมองว่าเป็นที่นอนราคาถูกคุณภาพต่ำ แต่ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาให้ฟองน้ำที่ใช้มีความหนาแน่นสูงสามารถรองรับสรีระของผู้นอนได้เป็นอย่างดีที่นอนสปริงเมทรีนทั้งแบบที่ใช้ฟองน้ำล้วนเป็นโครงสร้างหลักในการรองรับสรีระของผู้นอนและแบบที่ใช้ฟองน้ำเป็นส่วนประกอบของชั้นวัสดุเพื่อให้ที่นอนให้ความรู้สึกการรองรับที่ลงตัวและเหมาะสมที่สุด

7. ที่นอนยางพารา

ยางพาราถือเป็นวัสดุจากธรรมชาติที่ดีที่สุดวัสดุหนึ่งในการผลิตที่นอน เนื่องจากมีความอ่อนนุ่ม ทนทาน มีอายุการใช้งานที่ยาวนานนอกจากนี้ยังให้ความรู้สึกที่เย็นสบาย มีคุณสมบัติป้องกันไรฝุ่น โดยธรรมชาติเหมาะกับสภาพอากาศแบบร้อนชื้นสามารถรักษารูปร่างได้อย่างเกือบถาวรและคลึงตัวไปตามสรีระของผู้นอนได้เป็นอย่างดีแต่มีข้อเสียคือมีกลิ่นแรง ทั้งนี้ความรุนแรงของกลิ่นจะลดลงเมื่อได้ผ่านกรรมวิธีการผลิตที่ถูกต้อง

ยางพารา เป็นวัสดุที่มีราคาสูงมากที่นอนสปริงเมทจึงมีทั้งแบบยางพาราล้วนและแบบที่ใช้ยางพาราเป็นส่วนหนึ่งของชั้นวัสดุหลัก



8. ที่นอนใยมะพร้าว

ใยมะพร้าว ถูกผลิตโดยการนำเส้นใยของผลมะพร้าวตากแห้งมาอัดกาวเข้าด้วยกันที่นอนใยมะพร้าวจะให้ความรู้สึกที่ค่อนข้างแข็งและแน่นมากเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไป คุณภาพของกาวที่ผนึกเส้นใยมะพร้าวไว้ด้วยกันมักเสื่อมลงส่งผลให้เส้นใยหลุดออกจากกันและกลายเป็นฝุ่น ดังนั้นที่นอนใยมะพร้าวจึงเป็นทางเลือกที่ไม่เหมาะกับผู้ที่เป็โรคภูมิแพ้ นอกจากนี้ใยมะพร้าวยังเป็นวัสดุที่เก็บความชื้นได้ง่ายจึงไม่เหมาะกับการใช้งานในพื้นที่ที่มีความชื้นสูง เช่น บริเวณชายหาด เป็นต้น

9. ที่นอนสปริงแบบ Double Offset

โครงสร้างสปริงแบบ Double Offset ถือกำเนิดมาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้วในปัจจุบันเป็นลักษณะสปริงที่เป็นที่นิยมสูงสุดทั่วทั้งสหรัฐอเมริกาและยุโรปสปริงแต่ละตัวในโครงสร้างสปริงลักษณะนี้ของสปริงเมทจะถูกยึดเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงด้วยเครื่องจักรอัตโนมัติอันทันสมัยตัดปัญหาการเลื่อนหลุดและการล้าของวงสปริงอย่างสิ้นเชิงโครงสร้างสปริงจึงมีความแข็งแรงและทรงตัวอยู่ได้นานกว่าโครงสร้างสปริงแบบอื่น โครงสร้างสปริงแบบ Double Offset ช่วยกระจายน้ำหนักของผู้นอนไปทั่วทั้งที่นอนอย่างนุ่มนวลลดแรงกดทับในบริเวณต่างๆ ของร่างกาย ทำให้หลับสบายได้ดียิ่งขึ้น

ส่วนประกอบหลักของที่นอน

ภายในของที่นอนนั้นประกอบด้วยชั้นรองรับวัสดุต่างๆโดยอาจจะเป็นชั้นฟองน้ำ โครงสร้างสปริงรูปแบบต่างๆ ใยมะพร้าว ยางพารา หรือเมมโมรีโฟมทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของที่นอนส่วนวัสดุที่ใช้บุที่นอนนั้นส่วนใหญ่มักเป็นผ้าหรือหนังเทียมชนิดต่างๆขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้งาน

บ็อกซ์สปริงคืออะไร

บ็อกซ์สปริง ทำหน้าที่เหมือนกับฐานรองรับการกระแทกต่างๆที่เกิดขึ้นจากการนอนบนที่นอน ช่วยเสริมการรองรับน้ำหนักของผู้นอนและยืดอายุการใช้งานของที่นอน

ผู้ใช้ทั่วไปมักคิดว่า บ็อกซ์สปริงเป็นสิ่งที่ไม่น่าคำนึงถึงเมื่อต้องซื้อที่นอนชิ้นใหม่ ซึ่งข้อคิดนี้อาจมาจากความรู้สึกที่ว่าความสบายของการนอนบนที่นอนชิ้นใหม่ที่มีบ็อกซ์สปริงตัวเก่าเป็นฐานจะเท่ากัน เมื่อมีบ็อกซ์สปริงตัวใหม่เป็นฐานแต่ปัญหาที่จะตามมาคือการใช้อ็อกซ์สปริงตัวเก่าจะทำให้ที่นอนชิ้นใหม่นั้นมีอายุการใช้งานเพียงแค่ 1 ใน 3 เมื่อเทียบกับเมื่อใช้อ็อกซ์สปริงตัวใหม่ควบคู่กันกับที่นอนชิ้นใหม่ ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าการพิจารณาเลือกซื้อที่นอนชิ้นใหม่โดยไม่คำนึงถึงบ็อกซ์สปริงนั้นไม่คุ้มค่าเลย

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

บ็อกซ์สปริง

บ็อกซ์สปริงเป็นเสมือนฐานรองรับการกระแทกต่างๆที่เกิดขึ้นจากการนอนบนที่นอนช่วยเสริมการรองรับน้ำหนักของผู้นอนและยืดอายุการใช้งานของที่นอน

ขนาดมาตรฐาน	สัดส่วน		จำนวนวงสปริง	น้ำหนัก (กก.)
	(นิ้ว)	(ซม.)		
3.0' x 6.5'	92 x 198 x 20	36" x 78 x 8"	184	36.7
3.5' x 6.5'	107 x 198 x 20	42" x 78" x 8"	207	41.0
4.0' x 6.5'	122 x 198 x 20	48" x 78" x 8"	253	45.0
4.5' x 6.5'	137 x 198 x 20	54" x 78" x 8"	276	47.8
5.0' x 6.5'	152 x 198 x 20	60" x 78" x 8"	322	50.7
5.5' x 6.5'	168 x 198 x 20	66" x 78" x 8"	345	69.5
6.0' x 6.5'	183 x 198 x 20	72" x 78" x 8"	368	73.7

การใช้งานและดูแลรักษาที่นอน

อายุการใช้งานของที่นอนจะยาวนานขึ้นหากคุณปฏิบัติตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

1. กลับที่นอนทุกสามเดือน โดยกลับจากหัวไปท้ายในสามเดือนแรกและจากด้านบนไปด้านล่างในสามเดือนถัดมา
2. ดูดฝุ่นที่นอนทุกสามเดือน
3. เปิดหน้าต่างห้องนอนให้ลมโกรกเป็นครั้งคราวเพื่อระบายอากาศภายในที่นอน
4. ห้ามนำที่นอนไปตากแดดจัดโดยเด็ดขาด เพราะความร้อนและรังสี UV จะทำให้วัสดุต่างๆในที่นอนเสื่อมสภาพลงอย่างรวดเร็ว
5. สำหรับผู้ที่เป็โรคภูมิแพ้ตัวไรฝุ่นในที่นอนอาจจะกระตุ้นอาการให้กำเริบได้ เพื่อเป็นการป้องกันควรปูผ้ากันเปื้อนที่ถอดซักได้บนที่นอนทุกครั้งเพื่อป้องกันการสะสมของคราบเหงื่อไคลต่างๆ อันเป็นอาหารของไรฝุ่นแม้ว่าผ้าห่มที่นอนจะมีคุณสมบัติป้องกันไรฝุ่นในตัวแล้วก็ตาม

ข้อแนะนำในการเลือกซื้อที่นอน

1. เลือกซื้อที่นอนที่ใหญ่พอ

หากคุณต้องใช้ที่นอนร่วมกับผู้อื่นและรู้สึกเหมือนนอนได้ไม่เต็มอิมอาจมีสาเหตุมาจากการที่การเคลื่อนไหวของอีกฝ่ายรบกวนการนอนของคุณ จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ใช้ที่นอนร่วมกับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้หญิงจะสามารถหลับลึกได้เป็นระยะเวลาที่สั้นกว่าผู้ที่นอนคนเดียวเมื่อผู้นอนฝ่ายหนึ่งขยับตัว ผู้นอนอีก

ฝ่ายมักจะเคลื่อนตัวตามภายใน 20 วินาที ผู้ซื้อที่นอนควรจะแน่ใจว่าที่นอนมีความยาวมากกว่าผู้นอนที่สูงที่สุด 10-15 ซม. เป็นอย่างน้อยและควรเผื่อความยาวไว้อย่างน้อย 50 ซม. สำหรับวางหมอนหนุน

2. ทดลองนอน

ที่นอนจะนอนสบายหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความชอบส่วนตัวของผู้ซื้อและผู้ซื้อควรทดลองนอนที่นอนให้หลากหลายประเภทที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อเพื่อให้แน่ใจว่าที่นอนที่เลือกเป็นที่นอนที่เหมาะสมโดยผู้ซื้อควรลองนอนบนที่นอนพร้อมคู่นอนโดยไม่ใส่รองเท้า ในท่านอนปกติเป็นเวลาอย่างน้อย 10 นาทีในแต่ละครั้ง

ข้อแนะนำในการนอน

1. ปรับอุณหภูมิในห้องนอนให้พอเหมาะ
2. ปรับระดับความชื้นในห้องให้เหมาะสมอากาศที่แห้งเกินไปจะทำให้ผิวของคุณแห้งและส่งผลให้เกิดอาการคันคอและคัดจมูก
3. ใส่ถุงเท้าถ้าเท้าของคุณรู้สึกเย็น
4. หลีกเลี่ยงการใช้หมอนขนสัตว์หากคุณเป็นโรคภูมิแพ้
5. ทำความสะอาดใต้เตียง ซักผ้าปูที่นอน ผ้ากันเปื้อน ผ้าห่มและผ้าปูที่นอนให้บ่อยครั้ง เพื่อกำจัดสิ่งระคายเคือง
6. การฟังกดนตรีช้าๆ เบาๆ และการทำสมาธิก่อนนอนอาจช่วยให้คุณผ่อนคลายได้เร็วขึ้น

เตียงเสริมแบบต่างๆ

เตียงเสริมเหมาะสำหรับใช้รองรับแขกในกรณีที่มีจำนวนแขกที่เข้าพักในห้องมีมากกว่าจำนวนปกติ

1. เตียงเสริมไม้ฮาร์ดบอร์ดพร้อมที่นอนฟองน้ำ

เตียงเสริมไม้ฮาร์ดบอร์ดมีความแข็งแรง เคลื่อนย้ายสะดวก ใช้งานง่ายประหยัดพื้นที่ใช้สอย สามารถพับเก็บทั้งที่นอนและเตียงเสริมเข้าเป็นชั้นเดียวกัน

รายละเอียดเตียงเสริม	
วัสดุ:	ไม้ฮาร์ดบอร์ดหนา 10 มมียึดติดกับโครงเหล็กที่ผ่านการอบสีในความร้อนสูงมาเป็น. อย่างดี
ขนาด:	91 x 193 x 27 ซม.
น้ำหนัก:	25.4 กก.
รายละเอียดที่นอนฟองน้ำ	
วัสดุ:	ฟองน้ำความหนาแน่นสูงอย่างดี
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้าย 100% ลายริ้วเทา
ขนาด:	91 x 193 x 10 ซม.
น้ำหนัก:	5.2 กก.
หมายเหตุ:	ที่นอนสามารถพับครึ่งได้

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”



2. เตียงเสริมซิสโก้เบดพร้อมที่นอนสปริงรุ่น Project

เตียงเสริมซิสโก้เบดเป็นที่นิยมเป็นอย่างสูงในโรงแรมระดับ 4-5 ดาวโดยตัวเตียงสามารถวางตั้งขึ้นได้ มีสายรัดเตียงและที่นอนเข้าด้วยกันอีกทั้งยังมีล้อที่แข็งแรงมั่นคง ช่วยให้เคลื่อนย้ายได้สะดวก

รายละเอียดเตียงเสริม	
วัสดุ:	โครงเหล็กอย่างดีติดกับหัวเตียงไม้เนื้อแข็ง พื้นเตียงเป็นไม้อัดมีคานไม้รองรับอย่างแข็งแรง
ขนาด:	94.5 x 186 x 57.5 ซม.
น้ำหนัก:	26 กก.
รายละเอียดที่นอนสปริง	
ขนาด:	99 x 183 x 20 ซม.
จำนวนวงสปริง:	231
ผ้าหุ้ม:	ผ้าฝ้าย 100% ลายริ้วเทา
น้ำหนัก:	22 กก.
การกันไฟ:	สั่งทำได้



โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

3. เตียงเด็กลูกกรงไม้สักพับได้พร้อมที่นอนฟองน้ำ

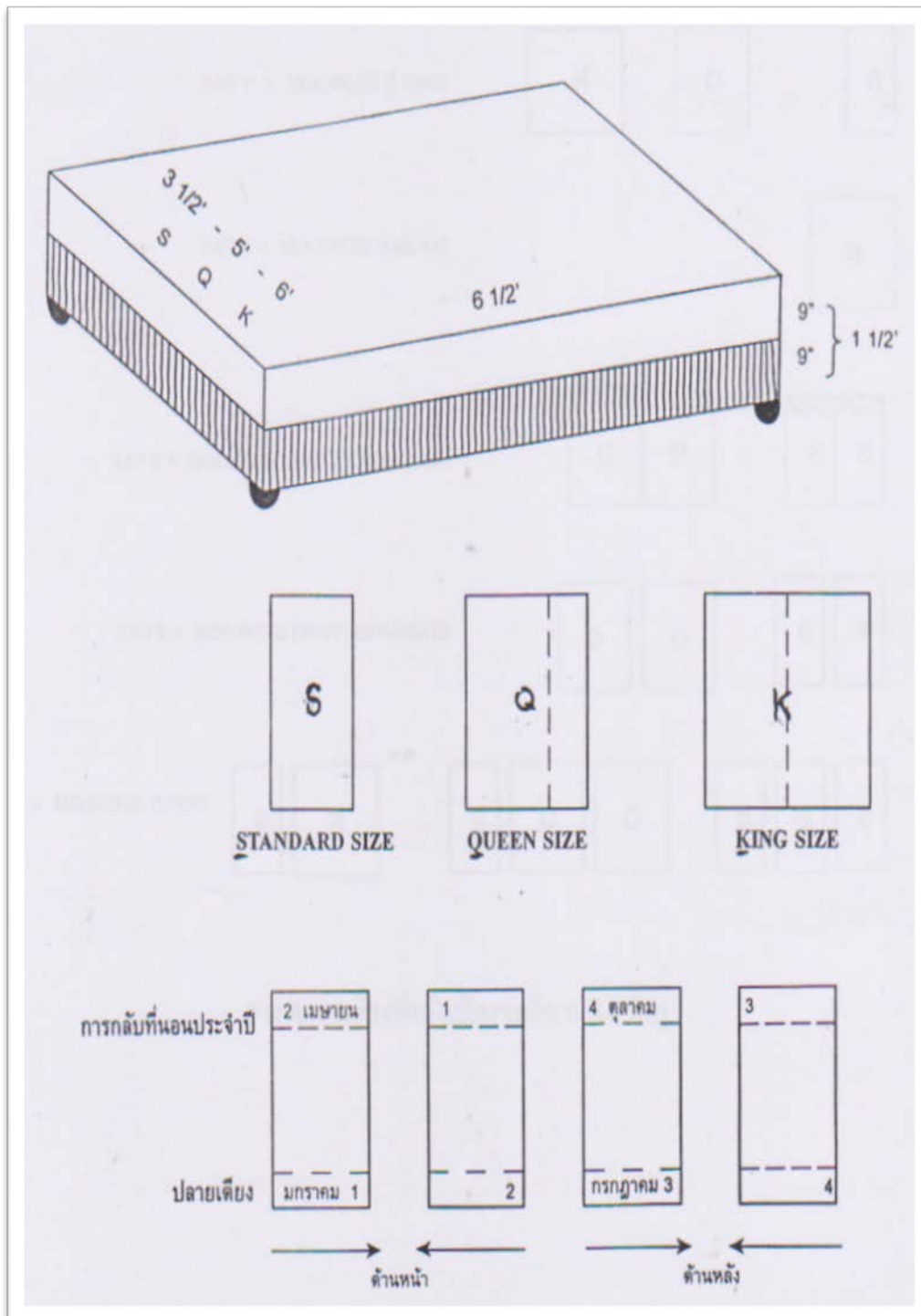
เตียงสำหรับเด็กแรกเกิดจนถึงอายุ 3 ปีสามารถพับเก็บได้ง่ายและเคลื่อนย้ายได้สะดวก โครงเตียงเป็นไม้สักผ่านการอบฆ่าเชื้ออย่างดี ปลอดภัยสำหรับเด็ก

รายละเอียดเตียงเด็กลูกกรงไม้สัก	
วัสดุ:	ไม้สักแท้ เคลือบน้ำยากันมอด ผ่านการอบฆ่าเชื้ออย่างดี
ขนาดภายนอกเมื่อกางออก:	76 x 128 x 108 ซม.
ขนาดภายในเมื่อกางออก:	69 x 122 x 60 ซม.
ขนาดภายนอกเมื่อพับ:	15 x 122 x 112 ซม.
น้ำหนัก:	28.5 กก.
รายละเอียดที่นอนฟองน้ำ	
วัสดุ:	ฟองน้ำความหนาแน่นสูงอย่างดี
ผ้าหุ้ม:	พลาสติกสีนํมติดซิป
ขนาด:	69 x 122 x 8 ซม.
น้ำหนัก:	2 กก.



ลักษณะและขนาดของเตียงมาตรฐาน

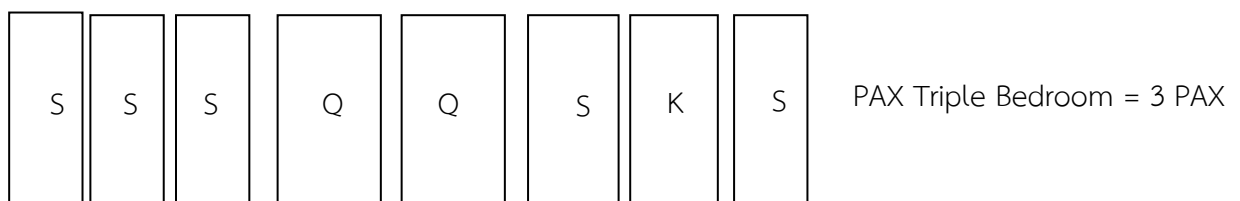
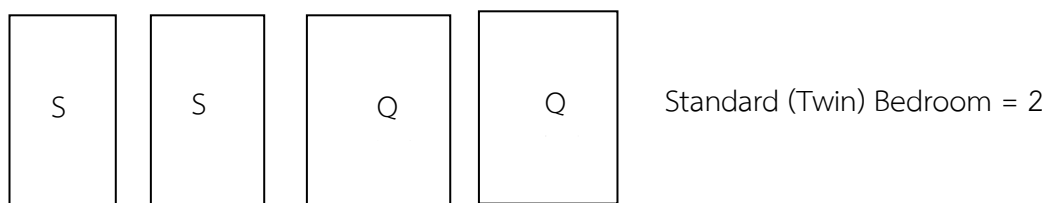
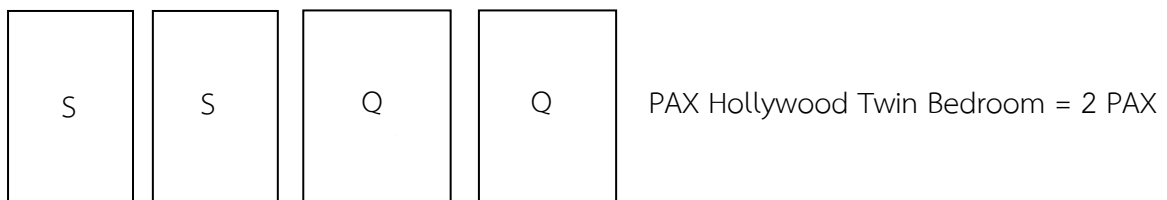
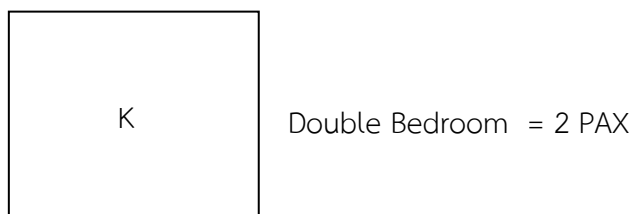
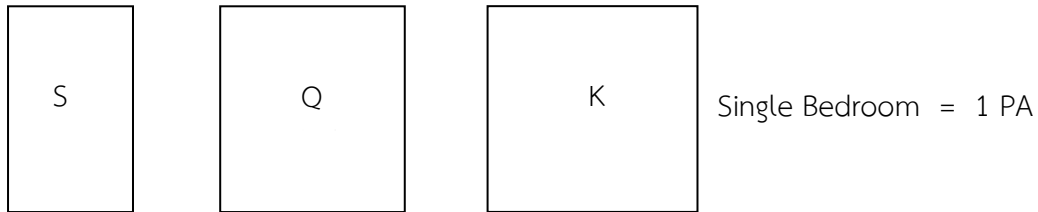
เตียงมาตรฐานที่ใช้ในโรงแรมทั่วไปจะประกอบด้วย Box Spring และ mattress มี 3 ขนาด คือ Single (3.5 ฟุต) (Standard) Queen (5 ฟุต) King size (6 ฟุต) (ขจิต กอบเดช, 2548)



ภาพที่ 2 ลักษณะและขนาดของเตียงมาตรฐานและการควบคุมดูแลรักษาภาพของ Mattress

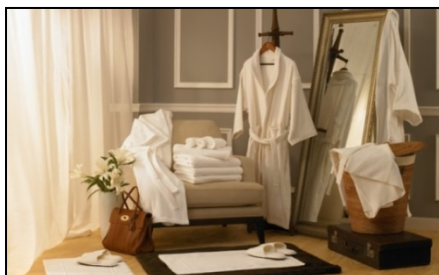
ลักษณะการจัดวางเตียงในห้องพักแบบต่างๆ

การจัดวางเตียงในห้องพักสามารถจัดได้หลายรูปแบบแล้วแต่แม่บ้านในโรงแรมจะกำหนดดังนี้



ภาพที่ 3 การจัดวางเตียงในห้องพักแบบต่างๆ

เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด



ภาพที่ 4 เครื่องใช้เบ็ดเตล็ด

1. ชุดคลุมอาบน้ำ

- แบบกำมะหยี่ ปกกล้วยหอม
- แบบกำมะหยี่ ปกกีโมโน
- แบบขนหนู
- แบบวอร์ฟเฟิล
- แบบผ้าฝ้าย

2. ผ้าเช็ดตัว

ผ้าขนหนูฝ้าย %100ทอเส้นด้ายคู่ ขนสั้น แน่นทุกตารางนิ้วซับน้ำได้เป็นอย่างดีเยี่ยม สามารถล้างทอ ปักโลโก้ และย้อมสีได้ตามต้องการ

รูปแบบผ้าขนหนู	ขนาดมาตรฐาน (ซม.)	น้ำหนัก (ปอนด์)	สี
ผ้าเช็ดตัว	75 x 150 67.5 x 135	16 และ 18 12 และ 14	ขาว น้ำเงิน ชมพู เขียว เหลือง
ผ้าเช็ดหน้า	30 x 30	1.5	ขาว
ผ้าเช็ดมือ	37.5 x 75	3.5	ขาว
ผ้าเช็ดเท้า	45 x 70	8	ขาว

3. รองเท้าแตะใส่ในห้อง

- แบบขนหนู
- แบบวอร์ฟเฟิล
- แบบผ้าฝ้าย

4. ผ้าเช็ดปาก

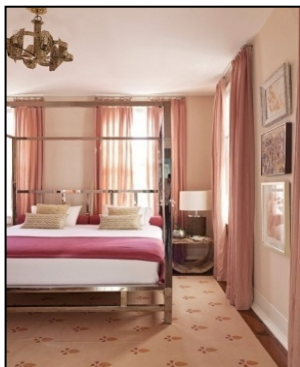
ความรู้เกี่ยวกับม่านบังแสง

1. ผ้าโปร่ง (Sheer curtain)

เป็นการเรียกผ้าม่านที่มีลักษณะเนื้อบางเบา ที่แสงสามารถทะลุผ่านได้ประมาณ 50% ขึ้นอยู่กับแบบผ้าโปร่งนั้นๆ ซึ่งลักษณะโปร่งแสงของตัวเนื้อผ้าที่คล้ายกับผ้าขาวบางนั้น ทำให้เนื้อผ้าแบบนี้ถูกเรียกว่า เนื่องจากผ้าโปร่งนั้นมีความสวยงาม ทำให้ห้องนั้นดูสมบูรณ์"ผ้าโปร่ง"งดงามมากขึ้น และเวลาที่ปิดม่านโปร่งไว้นั้น จะยังสามารถมองเห็นวิวข้างนอกได้ ทำให้ห้องดูโปร่งและไม่อึดอัดเหมือนการปิดผ้าม่านแบบอื่นๆ นอกจากความสวยงามแล้วผ้าโปร่งยังประโยชน์มากมาย ทั้งในเรื่องของการกรองแสง ในเวลากลางวัน ทำให้แสงที่ผ่านเข้าห้องมา มีปริมาณน้อยลง ดู Soft มากขึ้น ฟุ้ง และ นวลตา ทำให้ห้องมีบรรยากาศที่สวยงาม มีออร่า ทำให้สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ในห้องนั้นๆ ได้สบายตามากยิ่งขึ้น

2. ม่านจีบ (Pleat curtain)

เป็นม่านที่คลาสสิกมากๆ ได้รับความนิยมกันมานานแล้ว ด้วยส่วนหัวของผ้าที่มีการจับจีบสวยงาม แสดงออกถึงความประณีต บรรจง ให้ความรู้สึกที่ดูหรูหรา สง่างาม โอโถง ภูมิฐาน จึงได้รับความนิยมนำไปใช้กับการแต่งห้องที่ดูหรูหรา ต้องการความสวยงามและคลาสสิก ส่วนใหญ่จะใช้ผ้าเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งไปเลย เช่นเป็นสีพื้นไปเลย หรือเป็นลวดลายไปเลย เพราะตัวจีบเองมีความสวยงามและลูกเล่นอยู่ในตัวอยู่แล้ว



ภาพที่ 5 ม่านจีบ (Pleat curtain)

3. ม่านพับ (Roman blind)

เป็นม่านที่มีความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบัน เพราะม่านพับเป็นม่านที่ดูเรียบง่าย แต่เก๋ เน้นการเปิดปิดแบบลู่ขึ้นด้านบน โดยเก็บเป็นพับๆ ไล่ขึ้นไปเรื่อยๆ ม่านพับใช้ผ้าเหมือนกับผ้าม่านปกติ ในการตัดเย็บ โดยเราสามารถเลือกผ้าม่านแบบสีเรียบ หรือมีลวดลายในการตัดเย็บได้ตามใจชอบ บางคนก็นิยมม่านพับที่มีการกั้นลวดลายต่างๆ อันนี้ก็แล้วแต่ความชอบของแต่ละคน ม่านพับจะดูทันสมัย เหมาะกับหน้าต่างบานเล็กๆ ทรงยาว หรือหากมีหน้าต่างบานใหญ่ๆ ก็นิยมทำเป็นชุดย่อยๆ ให้เป็นชั้นเล็กๆ



ภาพที่ 6 ม่านพับ (Roman blind)

4. ม่านแป็บ (Rod pocket curtain)

เป็นผ้าม่านอีกแบบ ที่ใช้ผ้าในการตัดเย็บ โดยที่หัวผ้าม่านนั้นไม่ต้องใส่อุปกรณ์เพิ่มเติม เพราะว่าเย็บส่วนหัวเป็นช่องให้สอดราวผ้าม่านเข้าไปได้ ม่านแป็บเป็นม่านที่นิยมใช้เป็นม่านประตูหรือหน้าต่าง เพราะม่านแป็บสามารถยืดเฉพาะส่วนหัวหรือยืดทั้งหัวและท้ายติดกับบานประตูหรือหน้าต่าง ทำให้สามารถใช้งานตัวประตูและหน้าต่างในการเข้าออกได้สะดวกมากขึ้น กว่าการใช้ผ้าม่านปกติ



ภาพที่ 7 ม่านแป็บ (Rod pocket curtain)

5. ม่านตาไก่ (Eyelet curtain)

หรือบางคนอาจเรียกว่าม่านห่วง เป็นม่านที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบัน เนื่องจากแบบม่านตาไก่นั้น ให้ความรู้สึกทันสมัย ดูเรียบๆ สะอาดตา โดยการใส่ห่วงตาไกลงบนหัวของผ้า และร้อยเข้ากับราว ดังนั้น ม่านตาไก่ จึงคู่กับราวที่เป็นราวโซ่สวยงามเสมอซึ่งชนิดของห่วงตาไก่และราวโซ่นั้น มีหลายแบบ จะให้ความรู้สึกแตกต่างกันไป เช่นห่วงและราวเป็นไม้สัก จะให้ความรู้สึกธรรมชาติ, ห่วงและราวแบบโลหะแวววาว จะให้ความรู้สึกทันสมัย (Modern), ห่วงและราวแบบโลหะดำน จะให้ความรู้สึกแข็งแรงและคลาสสิก เช่น Antique เป็นต้น



ภาพที่ 8 ม่านตาไก่ (Eyelet curtain)

6. มู่ลี่อลูมิเนียม (Aluminium lind)

เป็นมู่ลี่ที่ทำจากใบที่เป็นอลูมิเนียม มู่ลี่อลูมิเนียมมีหลายสีหลาย Texture ให้เลือก โดยคนนิยมใช้งานมู่ลี่อลูมิเนียมในสำนักงานต่างๆ ส่วนในบ้านนั้นก็นิยมใช้มู่ลี่อะลูมิเนียมเช่นกัน เพราะว่า แผ่นใบเป็นอลูมิเนียม มีความคงทนสูง อายุการใช้งานยาวนาน ไม่ซบกลิ่น ความชื้น เชื้อราไม่ขึ้น ทำให้นิยมนำมาติดในห้องทานข้าว ห้องครัวหรือห้องน้ำ มู่ลี่อลูมิเนียมนี้ มีความเรียบที่ดูเก๋อยู่ในตัว ดูแลทำความสะอาดง่าย ราคาไม่แพง จึงเป็นม่านมู่ลี่อีกแบบที่คนนิยมติดกันในส่วนต่างๆ ของบ้าน แลมีฟังก์ชันมากกว่าม่านทั่วไป เพราะว่ามู่ลี่อลูมิเนียม นอกจากจะสามารถเปิดและปิดได้แล้ว ยังสามารถ “ปรับ” ได้ด้วย



ภาพที่ 9 มู่ลี่อลูมิเนียม (Aluminium lind)

7. ม่านปรับแสง (Vertical blind)

ม่านปรับแสงเป็นผ้าม่านที่มีลักษณะเหมือนมู่ลี่ คือนำแถบพีวีซี ไวนิล หรือ อลูมิเนียม หลายๆ แผ่นมาเรียงร้อยต่อกันเป็นผืน เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ม่านปรับแสงมีวัสดุหลายสี หลายแบบให้เราเลือกตามใจชอบ มีราคาย่อมเยา เหมาะกับการใช้ตกแต่งทุกห้อง โดยเฉพาะห้องทำงาน ห้องครัว ห้องทานข้าวและห้องน้ำ เพราะม่านปรับแสง นอกจากจะสวยงามแล้ว ยังมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากผ้าทั่วไป ตรงที่สามารถทนความชื้น และไม่ซบกลิ่น ทำให้เหมาะกว่าการใช้ผ้าม่านธรรมดาในบางจุดของบ้านและเช่นเดียวกัน เนื่องจากม่านปรับแสงเป็นตระกูลหนึ่งมู่ลี่ มันจึงมีคุณสมบัติที่เปิดปิดได้ และยังสามารถปรับแสงได้ด้วย ทำให้เราสามารถปรับปริมาณแสงที่ต้องการให้เข้ามาในห้องได้แต่ม่านปรับแสงอาจจะไม่เหมาะกับบ้านที่เปิดพัดลมเป็นหลัก เนื่องจากม่านปรับแสงเบา จะปลิวลม อาจก่อให้เกิดเสียงรบกวนได้



ภาพที่ 10 ม่านปรับแสง (Vertical blind)

8. ม่านหลุยส์ (Louise curtain)

เป็นผ้าม่านที่สวยงามและหรูหราที่สุด ในบรรดาผ้าม่านทุกแบบ เพราะนอกจากตัวม่านแล้วจะมีลูกหลุยส์และหางหลุยส์ และอาจมีการติดระบายที่ผ้าม่านหลุยส์ ทำให้มีความอลังการสวยงาม เหมาะกับบ้านหลังใหญ่ที่ต้องการความสวยงาม สง่าของบ้าน โดยเฉพาะห้องรับแขกหรือส่วนโถงของบ้าน ที่ต้องการโชว์ความประณีตงดงาม ก็นิยมติดผ้าม่านหลุยส์ผ้าม่านหลุยส์นั้น ครอบเครื่องของผ้าม่านตั้งแต่หัวผ้าม่านที่ต้องมีการจับจีบอย่างประณีต พร้อมทั้งมีการออกแบบและตัดเย็บลูกหลุยส์ด้านบนให้มีโค้งที่สวยงาม และติดประดับระบายสีทองหรือเงินระยิบสวยงาม นอกจากนี้ยังมีสายรวบม่านหลุยส์ที่เป็นพู่ระหงส์ ดูมีความงดงามสง่า หรูหรา



ภาพที่ 11 ม่านหลุยส์ (Louise curtain)

9. ม่านม้วน (Roller blind)

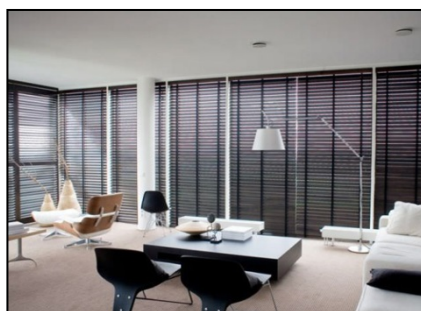
เป็นม่านที่มีเน้นความเรียบ แต่ดูดี ม่านม้วนใช้วิธีการเปิดเหมือนมู่ลี่ คือเปิดปิด จากบนลงล่าง เก็บจากล่างขึ้นบน แต่ไม่มีกลไก เหมือนมู่ลี่ไม้ มู่ลี่อะลูมิเนียม หรือ ม่านปรับแสงที่สามารถปรับใบมู่ลี่ได้ แต่เราสามารถเลือกกระดุมการกรองแสงของม่านม้วนได้ที่ตัววัสดุที่นำมาตัดเป็นม่านม้วน ซึ่งม่านม้วนนั้นแบ่งระดับการผ่านของแสงออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ Sunscreen, Dimout และ Blackout ม่านม้วนนั้นส่วนใหญ่มักจะเลือกเป็นสีพื้น Solid Color ที่มีความเรียบกลมกลืนไปกับรูปแบบของม่าน แต่จริงๆ แล้วม่านม้วนนั้นมีหลากหลายวัสดุและลวดลาย มีทั้งที่เป็นลวดลายกราฟิก หรือลายดอกไม้ที่น่ารักๆ ลายเส้นของเด็กๆ หรือลายการ์ตูน



ภาพที่ 12 ม่านม้วน (Roller blind)

10. มู่ลี่ไม้ (Wooden blind)

เป็นม่านมู่ลี่อีกชนิดหนึ่ง ที่นิยมทำกันมาก เนื่องจากใบของมู่ลี่ไม้นั้นทำจากแผ่นไม้จริงมาเรียงตัวกันเป็นผืน มู่ลี่ไม้ให้ความรู้สึกที่เป็นธรรมชาติ สง่าดูดี แลมีฟังก์ชันมากกว่าม่านทั่วไป เพราะว่ามู่ลี่ไม้ นอกจากจะสามารถเปิดและปิดได้แล้ว ยังสามารถ “ปรับ” ได้ด้วยการ “ปรับ” ของมู่ลี่ไม้ คือการปรับแสง เพื่อเลือกปริมาณแสงที่จะให้ส่องผ่านเข้ามา ซึ่งเหมาะกับเมืองไทย ที่มีแดดส่องตลอดเวลาเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้มู่ลี่ไม้นั้นได้รับความนิยม เพราะว่ามีสวยงาม เรียบหรู ดูดี ดูหนักแน่น เป็นธรรมชาติ ช่วยให้ห้องต่างๆ ของบ้านนั้นมีบรรยากาศและความรู้สึกที่เป็นธรรมชาติไปด้วย ให้หากเลือกใช้มู่ลี่ไม้สีอ่อน ในขณะที่มู่ลี่ไม้สีเข้มนั้น จะทำให้ห้องดูขรึม สง่า หนักแน่น เหมาะกับห้องทำงานหรือห้องประชุม



ภาพที่ 13 มู่ลี่ไม้ (Wooden blind)

การซักแห้ง

การซักแห้ง คือ การซักเสื้อผ้าที่มีสิ่งเปื้อนเปื้อนให้สะอาดโดยไม่ใช้น้ำ และผงซักฟอกการซักแห้งนั้นจะใช้น้ำยาพิเศษเป็นตัวละลายคราบไขมัน หรือสิ่งเปื้อนเปื้อนที่ติดอยู่ในเสื้อผ้าให้หลุดออกโดยไม่มีผลต่อเส้นใยและสีสันทของเสื้อผ้าของคุณแต่อย่างใด ร้านซักแห้งที่แท้จริงจะไม่ใช้น้ำยาซักแห้งมาผสมกับน้ำอย่างที่เขาใจกัน แต่ใช้น้ำมันซักแห้ง เพอร์คลอโรเอทิลีน (PERCHLOROETHYLENE) จะไม่ทำให้เนื้อผ้ามีการพองตัวหรือ ขยายขึ้น และอีกทั้งยังสามารถชำระล้างคราบน้ำมันที่ติดบนเนื้อผ้าออกได้ ซึ่งการซักด้วยน้ำนั้นไม่สามารถทำให้คราบน้ำมันเหล่านั้น หลุด ออก เพราะน้ำมันไม่ละลายในน้ำ ผ้าที่เหมาะสมกับการซักแห้งได้แก่ เสื้อสูท ผ้าไหม ผ้าที่บอกบาง หรือเสื้อผ้าที่ติดกับป้ายเสื้อ Dry Clean only ควรซักแห้ง เพราะช่วยดูแลเนื้อผ้าได้ดีกว่าการซักเปียก (อดิศักดิ์ สุรังค์ธร, 2557, ออนไลน์)

ประโยชน์ของร้านซักแห้ง

- สามารถจัดรอยบนเปื้อนต่างๆ เช่น ไขมัน, หมึก, คราบน้ำมัน ฯลฯ โดยไม่ทำอันตรายต่อเนื้อผ้า
- การเข้าร้านซักแห้งจะไม่ทำให้เสื้อผ้าเสียรูปทรงเหมือนกับการซักน้ำทั่วไป
- การซักแห้งจะไม่ทำลายสีของเนื้อผ้าให้ดูหมองลงไปจากเดิม
- การใช้บริการซักแห้งสามารถซักได้กับเสื้อผ้าที่ใช้วัสดุพิเศษ อาทิเช่น ผ้าไหม, ขนสัตว์, ผ้าแพร, ไยสังเคราะห์ และโดยเฉพาะเสื้อผ้าที่การซักน้ำไม่อาจทำความสะอาดได้
- การซักแห้งจะไม่มีการใช้น้ำยาซักแห้งภายหลังการใช้บริการ

การคำนวณขนาดและจำนวนผ้าลินินที่ใช้ในโรงแรม

สาเหตุที่นำเรื่อง “ผ้าลินิน” มากล่าวเป็นพิเศษในงานบทนี้ก็เนื่องมาจากว่า ส่วนหนึ่งของการใช้ผ้าประเภทต่าง ๆ ในโรงแรมนั้น เป็น “ผ้าลินิน” มากที่สุดประการหนึ่ง และมีความประสงค์ที่จะให้รู้จักลักษณะและเนื้อผ้าที่เหมาะสมต่อประเภทของการใช้งานอีกประการหนึ่ง และประการสุดท้ายควรรู้ในเรื่องราคา รองผ้าลินินแต่ละเนื้อผ้าที่แตกต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับการเลือกซื้อและราคาให้ประหยัดและมีคุณภาพมาตรฐาน (โสภาพรรณ อมตะเดชะ, 2548, หน้า 199 -197)

คุณสมบัติที่ใช้สำหรับคัดเลือกผ้าลินิน

1. อายุการใช้งาน ทนทานนานมาก คุ่มค่าแก่เวลา
2. ราคาที่ซื้อ
3. ค่าใช้จ่ายในการซักรีดผ้าลินินมักจะสิ้นเปลืองน้อย แต่มีอายุการใช้งานยาวนาน

การทำความสะอาดห้องพัก

โดยทั่วไปพนักงานแม่บ้านโรงแรมจะทำความสะอาดห้องพัก 12-14 ห้องต่อคนต่อวัน และแต่ละวันจะต้องทำความสะอาดใหญ่ (Big clean) 1 ห้อง เพื่อรักษามาตรฐานของความสะอาด พนักงานทำความสะอาด จะต้องตรวจสอบดูแล และรักษาอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกให้สะอาดพร้อมจะบริการให้เป็นที่น่าประทับใจแขกที่มาพักอยู่เป็นประจำ

การจัดเตรียมทำความสะอาดห้องพักในโรงแรม พนักงานแม่บ้านโรงแรมจะเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ น้ำยา ที่ใช้ในการทำความสะอาดก่อนลงมือทำความสะอาดให้เรียบร้อย เมื่อลงมือทำความสะอาดจะต้องมีวิธีการที่ถูกวิธี ชำระล้างความสกปรกที่ติดอยู่ให้หมดสิ้นอย่างรวดเร็ว สะอาด ประหยัดทั้งแรงงาน เงิน และถูกสุขลักษณะอนามัยที่ดีด้วย การเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ และน้ำยาในการทำความสะอาด มีดังนี้ (โสภาพรรณ อมตะเดชะ, 2548 หน้า 134-139)

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำความสะอาด

อุปกรณ์ในการทำความสะอาด แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ “อุปกรณ์สิ้นเปลือง” เช่น กระดาษ น้ำยาทำความสะอาด ฯลฯ และ “อุปกรณ์ไม่สิ้นเปลือง” เช่น ไม้กวาด ไม้ม็อบ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ

2. น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด

น้ำยาสำหรับใช้ทำความสะอาด มีหลายชนิด แต่สิ่งที่จำเป็นในการใช้น้ำยา คือ “น้ำ” น้ำนอกจากเป็นตัวทำความสะอาดแล้วยังเป็นส่วนผสมกับน้ำยาต่างๆ เช่นผงซักฟอก น้ำยาล้างแก้ว น้ำยา

ฆ่าเชื้อโรค น้ำยาอเนกประสงค์ น้ำยากัดสนิม น้ำยาที่ใช้ล้างสุขภัณฑ์ในห้องน้ำโดยตรง เป็นต้น น้ำยาบางประเภทเป็นน้ำยาเข้มข้นและเมื่อผสมกับน้ำทำให้เจือจางลง เมื่อนำไปใช้จะปลอดภัยต่อสุขภาพผู้ใช้จึงทำให้คนนิยมมากกว่าการใช้ยาแรงๆ

การเข้าทำความสะอาดห้องพัก

การพักผ่อนหลับนอนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะร่างกายใช้พลังงานแต่ละวันย่อมสึกหรอและอ่อนเพลีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจที่เข้ามาพักในโรงแรมแต่ละวันจะต้องออกไปประกอบธุรกิจ นอกจากความต้องการในเรื่องอาหารเพื่อซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ ชดเชยพลังงานที่สูญเสียไปแล้ว ยังต้องพักผ่อนหลับนอนและการหลับที่ได้ประโยชน์จริงๆ จากการนอนก็ต้องหลับให้สนิท การนอนหลับที่สนิทเป็นการพักผ่อนให้ร่างกายทุกส่วน เช่น หัวใจ ปอด ตับ เป็นต้น ได้รับการพักผ่อนหรือการทำงานลดน้อยลง ส่วนจะหลับ 6 ชั่วโมงหรือ 8 ชั่วโมงก็ขึ้นอยู่กับความเคยชินของแต่ละคน (ชัยยงค์ ปฏิพินาคม, อุทัย ศรีอรุณ, 2523, หน้า 38) การนอนไม่หลับส่วนหนึ่งเกิดจากอุปกรณ์การนอน ได้แก่ เตียงนอน ที่นอน และหมอนหนุน ตลอดจนเสื้อผ้าที่ใส่ตอน และกลิ่นของเครื่องนอนเป็นสำคัญอีกด้วย

ในฐานะแม่บ้านโรงแรม จะต้องเอาใจใส่ต่อแขกที่มาพักให้อยู่อาศัยเสมือนบ้านที่สองของผู้เข้าพัก การปูเตียงจะต้องให้ตึง และสะอาด เครื่องนอนจะต้องเปลี่ยนตามวาระ นอกจากเพื่อความสะอาดแล้ว จะต้องไม่ให้มีกลิ่นที่ไม่สะอาด และมีการสับเปลี่ยนที่นอนเพื่อไม่ให้ที่นอนยุบเป็นแอ่งๆ จะทำให้ปวดหลังและนอนไม่หลับ ฉะนั้น เครื่องนอนจึงเป็นส่วนสำคัญในการนอนให้หลับสบาย อันได้แก่ ที่นอน ผ้าปูที่นอน หมอน และผ้าห่ม เป็นต้น

การเข้าทำความสะอาดเครื่องนอนแต่ละชิ้น การทำความสะอาดห้องพัก ห้องน้ำ เครื่องใช้ทั้งในห้องพักและในห้องน้ำ พนักงานแม่บ้านล้วนเป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้นและจะต้องกระทำตามกำหนดกฎเกณฑ์ของแต่ละโรงแรม และจำนวนห้องที่จะต้องทำซึ่งแต่ละโรงแรมกำหนดจำนวนห้องไม่เท่ากัน โดยทั่วไปแล้วพนักงานต้องปฏิบัติดังนี้

1. การเก็บรถของ

ถ้ามีรถของอาหารหรือภาชนะอาหารอยู่ในบริเวณทางเดิน (Corridor) ให้นำเข้าเก็บด้านหลังในห้องเก็บของ

2. การกวดกรังที่หน้าประตูห้อง

กวดกรังที่หน้าประตูห้องห้องพักแขก เพื่อทำความสะอาดนั้น ต้องเริ่มจาก กล่าวคำสวัสดีตามเวลานั้น ๆ ห้ามพนักงานแม่บ้านเข้าห้องพักแขกโดยไม่กวดกรัง และแนะนำตัว “Housekeeping service” ถ้ายังไม่มีเสียงตอบจากแขก ให้นับ 1-10 แล้วกดอีก 1 ครั้งก่อนจะเปิดประตูเข้าไป เพราะแขกอาจจะนอนหลับอยู่ หรือแขกอาจจะยังแต่งตัวไม่เรียบร้อย ถ้าไม่มีกรังให้เคาะประตูเบาๆ นับในใจ 1-10 เคาะอีกครั้งแล้วกล่าวคำว่า “แม่บ้านค่ะ” หรือ “Housekeeping” แล้วรออีกประมาณ 10 วินาที

3. การเสียบกุญแจห้อง

ค่อย ๆ เสียบกุญแจแล้วไขประตูอย่างเงียบๆ หรือให้มีเสียงเบาที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. การเปิดประตูห้อง

เมื่อไขกุญแจแล้วค่อย ๆ เปิดประตูแบบช้า ๆ เบา ๆ กล่าวคำสวัสดีตามเวลาและแนะนำ

ตัว

5. การทักทายแขก

เมื่อเปิดประตูเข้าไปให้สังเกตว่ามีแขกอยู่ในห้องหรือไม่ ถ้ามีแขกอยู่ในห้องให้กล่าวคำว่า “Excuse me Sir/Madam. I’m sorry to disturb you.” จากนั้นให้กล่าวอีกเมื่อต้องการจะเข้าไปทำความสะอาดเช่น “May I check mini bar please.” หรือ “May I turn down your bed sir/madam.” หรือ “May I clean your room sir/madam.”

6. การเข้าทำความสะอาดห้อง

เริ่มจากแขวนป้าย Room attendant on duty จอดรถเมตขวางประตูหน้าห้องไว้ โดยเอาด้านในรถเข้าชิดประตูห้องขนานไปกับฝาผนัง ให้ตัวรถห่างจากผนังประมาณ 6 นิ้ว เพื่อป้องกันการขีดข่วนผนัง การปิดประตูห้องพักแขกในขณะที่ทำความสะอาดห้อง ถ้าแขกอยู่ในห้องให้เปิดประตูแง้มไว้ ถ้าแขกไม่อยู่ในห้องให้ปิดประตูทำห้องเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินแขกและตนเอง

7. การเปิดม่าน

การเปิดม่าน เปิดหน้าต่างเพื่อระบายอากาศ แล้วจึงปรับอุณหภูมิแอร์อยู่ที่ 20-22 องศาเซลเซียส หรือตามที่โรงแรมกำหนด

8. การเก็บของออกจากห้อง

การจัดเก็บรถขนอาหาร หรือถาดอาหารออกจากห้องก่อน หลังจากทำความสะอาดแล้วต้องนำภาชนะที่ใช้แล้วออกไป แล้วจึงนำของใช้ใหม่มาเปลี่ยนแทนให้

9. การนำผ้าใช้แล้วออกจากห้อง

การนำผ้าใช้แล้วทั้งห้องนอน ห้องน้ำออก รื้อผ้าปูที่นอนโดยดึงผ้าปูที่นอนที่ละผืน ไม่ให้ตลบทีเดียวทั้งหมด เพราะอาจจะมีสิ่งของต่างๆ ของแขกปะปนออกมาด้วย ต้องระวังให้ดี ผ้าห่มและหมอนให้วางไว้บน โซฟา (Sofa) เก้าอี้เท้าแขน (Arm Chair) ไม่ให้กองไว้บนพื้น เอาผ้าไปเก็บในห้องเมต (Maid Station) สิ่งที่ต้องระวังในการเก็บผ้าออกจากห้องพักแขกคือ เสื้อผ้าของแขก โดยเฉพาะชุดนอนที่เป็นสีขาวนั้น ไม่สะดวกตา มักจะติดออกไปกับผ้าปูที่นอน

การทำความสะอาดห้องพักของแขก

การทำความสะอาดห้องพักของแขก ในห้องพักแต่ละห้อง มีวิธีการดังนี้

1. เปิดไฟฟ้าทุกดวง

เมื่อเปิดไฟฟ้าทุกดวงแล้วตรวจสอบดูว่าติดหรือไม่ ถ้าไม่ติดให้เปลี่ยนหลอดใหม่ หรือเขียนแจ้งซ่อม (Work order) ให้ช่างมาเปลี่ยนในกรณีที่ทำเองไม่ได้ เพราะงานที่เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า พนักงานไม่มีความรู้ให้แจ้งช่าง มิฉะนั้นหากผิดพลาดอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

2. กวาดหยากไย่

ควรกวาดหยากไย่ที่เพดานมุมห้องซอกม่าน กรอบกระจกหน้าต่าง

3. ทำความสะอาดหน้ากากแอร์

การทำความสะอาดหน้ากากเครื่องปรับอากาศจะต้องปิดหยากไย่เช็ดคราบดำจากฝุ่น และคราบเขม่าตามซีกอลูมิเนียมและกรอบหน้ากากแอร์ ทำความสะอาดช่องระบายอากาศและแผ่นกรองอากาศ (Filter air) ถอดช่องระบายอากาศที่ติดอยู่ตรงฝ้าเพดานห้องน้ำออก ทำความสะอาดตามซีก

อลูมิเนียม เช็ดกรอบให้สะอาด นำแผ่นกรองอากาศ ที่อยู่ด้านในลงมาดูดฝุ่น โดยใช้เครื่องดูดฝุ่นดูดฝุ่นออก

4. การทำความสะอาดผาผนัง

การทำความสะอาดผาผนังใช้เครื่องดูดฝุ่น ดูดฝุ่นขอบคิ้วไม้ ทั้งบนและล่างเสร็จแล้วใช้ผ้าหมาดเช็ดอีกครั้ง อย่าใช้ผ้าหมาดเช็ดกระดาษปิดผนัง (Wallpaper) จะทำให้เป็นคราบดำรูปภาพให้เช็ดฝุ่นกรอบรูปภาพด้วยผ้าแห้ง ไม่ใช่ผ้าชุบน้ำหมาด เพราะกรอบลวกปิดทอง จะทำให้ทองหลุดออกมา และเช็ดกระจกเงาในห้องเช็ดให้ใสด้วยน้ำยาเช็ดกระจก โดยใช้น้ำยาฉีดใส่ผ้าแล้วจึงเช็ดแขนรูปภาพให้ตรงกันทั้ง 2 ด้านกระดาษปิดผนังใช้ฟองน้ำชุบน้ำสบู่อ่อนทำความสะอาดรอยเปื้อน ถ้าสกปรกมากให้แจ้งซ่อมตามช่างจากแผนกซักผ้า (Laundry) มาซักผนังหัวเตียง (Head board) ใช้เครื่องดูดฝุ่นปากกลมมี ขนรอบ ดูดฝุ่นออกให้หมด หากสกปรกรอยเปื้อน ให้เขียนแจ้งซ่อมและตามช่างจากแผนกซักผ้ามาซัก

5. การทำความสะอาดเตียงนอน

เตียงโดยทั่วไป มี 2 ขนาด คือ เตียงเดี่ยว (Single size) ขนาด 1x2 เมตร ขนาดของผ้าปูเตียงเดี่ยว (Single size) 77x102 นิ้ว เตียงใหญ่ (King size) ขนาด 1.8x2 เมตร ขนาดของผ้าปูเตียงเดี่ยว (Single size) 77x102 นิ้ว ผ้าปูเตียงใหญ่ (King size) 103x106 นิ้ว อุปกรณ์การทำเตียงได้แก่ ผ้าปูที่นอนตามขนาดของเตียง ผ้าห่ม ผ้ารองที่นอน หมอน มี 3 ชนิด คือ ขนนก หรือขนคอกเปิด ฟองน้ำ และนุ่น ปลอกหมอน กระโปรงเตียง (Skirt) ผ้าคลุมเตียง ฐานรองที่นอน (Box Spring) และที่นอน (Mattress)

6. การทำความสะอาดประตู

การทำความสะอาดประตูเริ่มจากแป้นสวิทช์ไฟ เช็ดฝุ่นบานประตูทั้งด้านในและด้านนอก บานพับ วงกบประตู ตัวเลขาบอกเบอร์ห้อง แผนผัง (Fire plan) กระจก (Peep hole) มือจับประตู

7. ตู้เสื้อผ้า

บานเกล็ดประตูตู้เสื้อผ้าทั้งหมดต้องทำความสะอาดให้ทั่ว เช็กระบบไฟฟ้าในตู้เสื้อผ้า แผงควบคุมไฟฟ้า (Switch contro) หลอดเรืองแสง (Fluorescent light) ว่าอยู่ในสภาพใช้งานได้หรือไม่ เช็ดชั้นราวไม้ วางหมอนสำรอง เช็ดราวแขวนผ้า ไม้แขวนเสื้อผ้าผู้หญิง จัดตัวหนีบให้อยู่ในระเบียบที่สวยงาม และเท่าๆ กัน ทำความสะอาดตู้นิรภัย (Safety box) ทั้งด้านในและด้านนอก ดึงลิ้นชักในตู้เสื้อผ้าออกมาให้หมดเพื่อตรวจดูว่ามีสิ่งของตกค้างหรือหล่นอยู่ด้านล่างหรือไม่ และเช็ดทำความสะอาดเก็บเข้าที่ เช็ดที่วางรองเท้า

8. การทำความสะอาดที่วางกระเป๋า

ให้เช็ดฝุ่นขอบคิ้วไม้บนและล่างให้สะอาดเป็นประจำ

9. การทำความสะอาดตู้โทรทัศน์

ต้องทำความสะอาดทั้งด้านในและด้านนอก ทั้งพื้นตู้ สายไฟ ฐานและหลังเครื่อง ทำความสะอาดหน้าจอโทรทัศน์ การทำความสะอาดหน้าจอโทรทัศน์ ใช้น้ำยาเช็ดกระจกฉีดใส่ผ้าแล้วจึงเช็ด ไม่ให้ใช้น้ำยาฉีดไปที่จอ เพราะน้ำยาอาจซึมเข้าไปทำให้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) เสียหาย

10. การทำความสะอาดโต๊ะเขียนหนังสือ

การทำความสะอาดโคมไฟตั้งโต๊ะ (Table lamp) ที่วางบนโต๊ะเขียนหนังสือเช็ดสายไฟ ขอบโต๊ะและลิ้นชัก ทำความสะอาดโทรทัศน์ ฐานหลังเครื่อง และจอเช็ดฝุ่นให้สะอาด

11. การทำความสะอาดตู้มินิบาร์ (Mini bar)

ตู้มินิบาร์เป็นสิ่งจำเป็นที่มีทุกห้องพักในโรงแรมการทำความสะอาดภายในตู้เย็น โดยนำขวดน้ำและเครื่องดื่มออกจากตู้วางไว้ด้านนอกโดยใช้ผ้ารองที่พื้น เช็ดรอยด่างขวดน้ำดื่ม น้ำอัดลมในตู้เย็น เช็ดด้านหลังตู้เย็นและบานประตูตู้ ล้างเช็ดฝุ่นด้วยไม้ยาวพันผ้าชื้นเข้าทำความสะอาดพื้นที่วางตู้เย็น ลีนชักที่วางขวดเหล้า และแก้วให้ตั้งไม้กันออก ทำความสะอาดพื้นลิ้นชักภายในที่วางขวดเหล้าและวางแก้ว เช็ดขอบลิ้นชัก ตรวจสอบเช็ดด้านหลังลิ้นชักที่วางขวดเหล้า และแก้วว่ามีสิ่งใดตกค้างอยู่หรือไม่ และใช้ผ้าชื้นทำความสะอาดด้านหลังลิ้นชัก เช็ดบานประตูตู้มินิบาร์ ล้างทำความสะอาดแก้วทุกใบ

12. การทำความสะอาดโคมไฟตั้งพื้น

การทำความสะอาดโคมไฟตั้งพื้น หลอดไฟ สายไฟ สายไฟให้ม้วนและพับไว้ให้สวยงาม ให้สายไฟเสียงพอดีกับปลั๊กไฟ อย่าให้ยาวเกิน ฟุต 1

13. การทำความสะอาดชุดรับแขก

ให้เช็ดขอบไม้ของเก้าอี้เท้าแขนและส่วนขาทั้งหมด ตามซอกระหว่างพนักพิงกับที่นั่งให้ใช้เครื่องดูดฝุ่น ถอดปากออก ใส่ปากเปิด ดูดตามซอก ถ้าพนักพิงหรือที่นั่งเก้าอี้เท้าแขน สกปรกมีคราบเปื้อน ให้ทำความสะอาด หรือถ้าสกปรกมากให้ส่งลงมาซัก เช็ดโต๊ะกลมซึ่งตั้งอยู่ระหว่างเก้าอี้ ทั้งด้านบนและด้านล่างให้สะอาด

14. การทำความสะอาดม่าน

ให้ตรวจสอบม่านว่าอยู่ในสภาพใช้งานได้หรือไม่ ความคล่องตัวเวลารูดม่าน ตะขอม่านครบหรือไม่ ถ้าไม่ครบให้นำมาใส่ในส่วนที่หลุดหายไป การใส่ตะขอมาใหม่ใส่จากตรงกลางที่ม่าน 2 ผืนเจอกัน ไล่ออกไปทางริมทั้ง 2 ด้าน ในกรณีที่จีบม่านเหลือหรือขาดก็จะอยู่ตรงริมม่านซึ่งแอบอยู่ในซอกม่าน ทำให้แลดูแขวนม่านได้สวยงาม ไม่ดึงม่านคว้ามืออยู่ครบใส่ไว้ให้ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ดีหรือไม่ ถ้าอยู่ในสภาพที่ไม่ดีจะต้องดำเนินการแก้ไข หรือแจ้งช่างซ่อมต่อไป ผ้าม่านทั้งหมดถ้าสกปรกต้องส่งซัก ควรสังเกตแสงที่ทะลุผ่าน ถ้าปิดสนิทไม่ควรมีแสงทะลุผ่าน

15. การทำความสะอาดกระจกหน้าต่าง

โดยเฉพาะกระจกหน้าต่างด้านในต้องเช็ดให้สะอาดอยู่เสมอ ขจัดคราบเปื้อนรอยนิ้วมือให้สะอาดกระจกหน้าต่างบานเล็กที่สามารถเปิดได้ ให้เช็ดทำความสะอาดกระจกด้านนอก ด้านในรวมทั้งขอบกระจกทั้งหมด เมื่อทำความสะอาดเรียบร้อยแล้วให้ปิดล๊อคให้เรียบร้อยทั้งด้านนอก และด้านใน

16. การทำความสะอาดโต๊ะเครื่องแป้ง

การทำความสะอาดโต๊ะเครื่องแป้ง เช็ดบนโต๊ะ ขอบโต๊ะ ขาโต๊ะ ในลิ้นชัก ทำความสะอาดที่เป่าผม ในลิ้นชักเช็ดสายไฟ ให้พันสายที่เป่าผม ไว้กับมือจับ คลายเกลียว สายไฟให้ตรงไม่ให้บิดก่อนพัน และให้พันปลายช่วงมือจับไม่ให้ทับสวิตช์ไฟ เพราะถ้าสวิตช์ไฟถูกเปิดค้างทิ้งไว้จะทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ก่อนพันเปิดสวิตช์เช็ควว่าเครื่องทำงานอยู่หรือไม่เพราะปลั๊กอาจหลุด ถ้ามีของแขกอย่าพยายามเคลื่อนย้าย เพราะแขกอาจหาไม่พบ

17. การทำความสะอาดโต๊ะหัวเตียง

การทำความสะอาดโต๊ะหัวเตียง เช็ดฝุ่นบนโต๊ะหัวเตียง ดึงออกมาเช็ดฝุ่นสายไฟด้านหลัง ด้วยผ้าแห้ง ทำความสะอาดโทรศัพท์ และสายโทรศัพท์ ขดสายให้เรียบร้อย เช็ดฝุ่นช่องด้านล่างที่วางสมุดโทรศัพท์ เช็ดฝุ่นขอบบัวด้านหลังและด้านข้าง โต๊ะหัวเตียง ตั้งโต๊ะหัวเตียงให้ติดกับเตียง

18. การทำความสะอาดโคมไฟ

การทำความสะอาดโคมไฟ ต้องถอดปลั๊กโคมไฟออกหรือปิดสวิตช์ไฟ ให้ดูฝุ่น ตามขอบและด้านใน เช็ดก้านทองเหลืองโคมไฟด้วยผ้าแห้ง

19. การทำความสะอาดขอบบัวล่าง

ภายในห้องพักแขกจะติดตั้งขอบบัวทั้ง 4 ด้าน รอบห้องในการทำความสะอาดในแต่ละจุด ควรเช็ดทำความสะอาดไปด้วย ควบคู่กันไป ตลอดจนรอบห้องโดยวนด้านใดด้านหนึ่ง

20. การจัดของ

การจัดของในห้องพักของแขกต้องจัดมินิบาร์ จัดเฟอร์นิเจอร์ ให้เข้าที่

21. การดูดฝุ่นพรม

การดูดฝุ่นพรมต้องดูตามชอกตามมุม ของห้องให้ทั่วในตู้เสื้อผ้า โดยใช้ปากเปิด วิธีดูดฝุ่นพรมให้เริ่มจากด้านในห้องเดินถอยหลังออกมาจะไม่ทำให้เกิดรอยเท้า ชักพรมตรงธรรณีได้ประตูห้อง และชักรอยเปื้อนบนพรม ทั้งพรมพื้นห้องและพรมบนที่วางกระเป๋า

22. การปิดหน้าต่าง ปิดม่าน ปรับแอร์ ปิดประตู

เมื่อทำความสะอาดครบถ้วนในห้องพักเรียบร้อยแล้ว จึงปิดหน้าต่าง ปิดม่าน ปรับแอร์ และปิดประตู นับว่าทำความสะอาดเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข้อเตือนใจสำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

1. พนักงานทำความสะอาดควรใช้แต่ลิฟต์เฉพาะพนักงานเท่านั้น
2. ไม่เปิดห้องพักให้คนอื่นเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. ไม่ใช่โทรศัพท์ในห้องพักขณะเข้าไปทำความสะอาด นอกจากจะรายงานแม่บ้านว่าทำความสะอาดห้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยใช้โทรศัพท์ภายใน
4. ไม่ใช่ห้องน้ำของห้องพัก พนักงานจะมีห้องน้ำเฉพาะของตนอยู่แล้ว
5. ไม่ใช่ผ้าเช็ดตัวทำความสะอาดห้อง ปิดฝุ่น หรืออื่นๆ

แนวทางการปฏิบัติงานทำความสะอาด

1. ทำไมต้องทำความสะอาด เพราะสกปรกและเพื่อรักษาสภาพทรัพย์สินเดิมให้คงทนสวยงาม สะดวกสบายให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้
2. จะทำความสะอาดอะไรบ้าง โดยการจัดแยกประเภทของงานเพื่อสะดวกในการควบคุมปฏิบัติ
3. รู้จักเลือกใช้วัสดุสิ้นเปลือง รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ พยายามติดตามวิทยาการใหม่ๆ อยู่เสมอ
4. มีข้อเสนอแนะหรือคู่มือการทำความสะอาดที่ถูกวิธี เพื่อประกอบช่วยความจำหรือเสริมสร้างปรับปรุงนิสัยการทำงานที่ดีอยู่เสมอ

การรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด

1. ไม้ถูพื้น ฟองน้ำ แผ่นขัด ไม่กวาดต่างๆ แปร่งต่างๆ รักษาให้สะอาดคงทน จะได้ใช้นานวันขึ้น โดยการใช้ยาผงขัดให้สะอาด บีบล้างน้ำ ผึ่งให้แห้งสนิททุกครั้ง
2. ถูมือยาง กลับข้างในออกล้างทำความสะอาด เก็บโดยวิธีโรยแป้งเพื่อไม่ให้ติดเมื่อใช้ครั้งต่อไป
3. ผ้าทำความสะอาด ชักให้สะอาด ตากให้แห้งสนิทก่อนเก็บทุกครั้ง
4. เครื่องมือและเครื่องทุ่นแรง เช็ดทำความสะอาดมอเตอร์ สายไฟจัดให้เข้าที่ตามคำแนะนำของเครื่องมือแต่ละชนิด หมั่นเทขยะจากถุงขยะจากถุงเก็บขยะ เพราะถ้าเครื่องเต็มจะทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าอุดตันหรือบกพร่องเครื่องทำงานไม่ได้ เครื่องใช้ต่างๆ ไม่ควรใช้งานนานเกินไปจะทำให้ชำรุดได้ง่าย ควรกำหนดชั่วโมงใช้งานแต่ละเครื่องในแต่ละวันไว้เพื่อให้มีเวลาการใช้งานได้นานวัน

การปูเตียง

ก่อนการปูผ้าปูที่นอนทุกครั้ง ควรจัดผ้าระบายเตียง (Bed skirt) ให้เรียบร้อย โดยให้มุมผ้ายาวพอดีกับฐานรองที่นอนทั้ง โสภาพรรณ อมตะเดชะ) ด้าน ให้ชายผ้าทั้งลงมาเท่าๆ กัน 4, 2548, หน้า -144 (166

1. ปูผ้ารองกันเปื้อนบนที่นอน (Mattress)

2. ปูผ้าปูที่นอนผืนแรก (Bottom sheet)

วิธีปูผ้าปูที่นอนผืนแรก โดยคลี่ผ้าปูที่นอน ให้คว่ำตะเข็บผ้าลงกับที่นอน โดยให้รอยพับกึ่งกลางผ้าปูที่นอน อยู่กึ่งกลางที่นอน ชายผ้าปูที่นอน ส่วนหัวและส่วนท้ายทั้งชายให้เท่ากัน เหน็บชายผ้าปูที่นอนเข้าใต้ที่นอนทั้ง 4 ด้าน โดยตรงมุมทั้ง 4 มุม พับมุมให้ได้ 90 องศา ดึงผ้าให้ตึง

3. การปูผ้าปูที่นอนผืนที่ 2 (Second sheet)

ให้ปูผ้าเหมือนผืนแรก แต่ให้หงายตะเข็บผ้าขึ้น ตรงชายผ้าด้านหัวเตียงให้อยู่พอดีกับขอบของที่นอน

4. การปูผ้าห่ม (Blanket)

การปูผ้าห่ม โดยให้ขอบผ้าห่ม ด้านหัวเตียงอยู่ห่างจากขอบที่นอนประมาณ 10 นิ้ว ทั้งชายผ้าห่มด้านข้างทั้งสองด้านเท่า ๆ กัน

5. การปูผ้าปูที่นอนผืนที่ 3 (Top Sheet)

การปูผ้าปูที่นอนผืนที่ 3 ให้ปูผ้าปูที่นอนคว่ำตะเข็บลงกับที่นอนให้ตะเข็บผ้าปูด้านบนอยู่เสมอกับผ้าห่ม

6. การพับผ้าปูที่นอนผืนที่ 2

การพับผ้าปูที่นอนผืนที่ 2 ทับลงบนผ้าปูที่นอนผืนที่ 3 ซึ่งปูทับอยู่บนผ้าห่มและพับทับลงไปอีกครั้งหนึ่ง โดยให้ความกว้างเท่ากับความกว้างของหมอน (ประมาณ 1 ศอก) พับเหน็บชายผ้าด้านข้างที่นอนตรงส่วนบนทั้งสองข้าง ส่วนด้านล่างของที่นอนให้ใช้มือสอดเข้าไปใต้ผ้าปูที่นอนผืนที่ 2 ยกผ้าปูที่นอนทั้งหมด ตลบขึ้นไปบนที่นอน และพับกลับลงมาอีกครั้งหนึ่ง ให้ชายผ้าทั้งหมดทั้งลงมาด้านล่าง เก็บชายผ้าทั้งหมดสอดไว้ใต้ที่นอน จับส่วนที่พับอยู่บนที่นอน พับกลับลงมาด้านล่าง โดยให้รอยพับเสมอกับขอบที่นอนด้านล่าง จัดรอยพับของผ้าให้มีความกว้างประมาณ 1 คืบ และเก็บชายผ้าทั้งหมดสอดใต้ที่นอนให้เรียบร้อย

ดึงผ้าปูที่นอนให้เรียบและดึงที่พับเช่นนี้ภาษาแม่บ้านเรียกว่า “เป็ลท้ายเตียง” เพื่อให้ผู้นอนพัก วางเท้าสบายขึ้น

7. การใส่ปลอกหมอน

การใส่ปลอกหมอนต้องใช้มือสอดเข้าไปในปลอกหมอน จับมุมของหมอนทั้ง 2 มุม เข้าไปในปลอกหมอน และดึงลั่นของปลอกหมอน ปิดตัวหมอนให้เรียบร้อย หมอนที่ใช้กันทั่วไปในห้องพักรวมมี 3 ชนิดคือ “หมอนนุ่ม” ใช้สำหรับเด็ก “หมอนฟองน้ำ” ใช้สำหรับเป็นหมอนสำรองสำหรับแขกขอเพิ่มหรือกรณีแขกแพ้ “หมอนขนนก”

8. การคลุมเตียง

การคลุมเตียง ให้คลุมพับตรงกลางความกว้างผ้าคลุมเตียง อยู่ตรงกึ่งกลางที่นอนตรงปลายทางเพื่อที่จะให้ชายผ้าคลุมเตียงทั้งสองข้างทิ้งลงไปตามข้างทั้งสองด้านเท่าๆ กัน ส่วนด้านล่างของที่นอนให้ชายผ้าคลุมเตียงอยู่ระหว่างกึ่งกลางของผ้าระบายเตียง ส่วนด้านบนของที่นอนให้พับผ้าคลุมเตียงกลับลงไปตามด้านล่าง โดยให้รอยพับของผ้าคลุมเตียงอยู่เหนือรอยพับของผ้าปูที่นอนที่พับผ้าห่มไว้ (รอยพับของผ้าปูที่นอนฝั่งที่ 2 ผ้าห่ม และผ้าปูที่นอนฝั่งที่ 3) ประมาณ 1 คืบ ปิดคลุมรอยพับของผ้าปูที่นอนวางหมอนซึ่งสวมใส่ปลอกหมอนไว้เรียบร้อยแล้ว วางทับลงบนผ้าคลุมเตียง ให้อยู่กึ่งกลางของที่นอน ส่วนบนของหมอน ให้วางพอดีกับรอยพับของผ้าปูที่นอนจับขอบปลายของผ้าคลุมเตียงคลุมหมอน และม้วนกลับขึ้นไปทางด้านบนของที่นอน ส่วนบนของหมอนที่คลุมผ้าคลุมเตียงต้องเรียบร้อย แล้วจะอยู่พอดีกับขอบที่นอนด้านบนแล้วจับจีบผ้าคลุมเตียงที่คลุมหมอนทั้งสองข้างให้เรียบร้อยและสวยงาม ดันเตียงให้เข้าที่ติดกับหัวเตียง (Head Board)

การเปิดเตียง (Turn down service)

การเปิดเตียงเป็นบริการในช่วงระหว่างเวลา 18.00-22.00 น. เป็นการบริการที่เตรียมพร้อมให้แขกได้รับความสะดวกสบายในเวลากลางคืนแขกจะมีความรู้สึกว่าได้ความเอาใจใส่จากฝ่ายแม่บ้านที่ดูแลความเรียบร้อยในห้องพักรวมของเขาคำทำให้แขกมีความประทับใจการบริการของโรงแรม

พนักงานแม่บ้านจะต้องพิจารณาถึงความสำคัญของแขกเพื่อเลือกห้องทำ ห้องแขกพิเศษ (V.I.P) ห้องแขวนป้าย ดูใบรายงานการทำห้องของวันก่อนประกอบด้วย เพื่อจะทำการเปิดเตียงโดยเริ่มจาก

1. การเคาะประตูห้องพักแขก

เมื่อเคาะประตูห้องพักแขกแล้วจึงไขกุญแจก่อนเข้าห้องควรดึงรถเมดกันขวางบริเวณหน้าทางเข้าห้องแขกทุกครั้ง

2. การตรวจดูในห้องน้ำ

ถ้าแขกใช้ห้องน้ำให้ทำความสะอาดโดยเก็บผ้าที่แขกใช้แล้วออกก่อน แล้วจึงลงมือทำอย่างอื่นถ้ามีอาหารหรือเครื่องดื่มที่แขกรับประทานเสร็จแล้วนำออกจากห้องไปเก็บไว้ที่หลังห้องเตรียมอาหาร เก็บที่เขี่ยบุหรี่ จาน ส้อม มีดที่แขกใช้แล้ว จัดเก็บเศษอาหารขยะในห้องล้างอ่างอาบน้ำ อ่างล้างหน้า โถส้วม ใช้ผ้าเช็ดให้แห้ง เปลี่ยนผ้า เต็มของใช้เติมน้ำ เปลี่ยนแก้วถ้ามีรอยแขกใช้แล้วจัดผ้ารองเครื่องสำอางให้แขกที่ขึ้นหน้ากระจก

3. การรูดม่านปิด

การรูดม่านปิดให้สนิท ทั้งม่านบาง และม่านทึบ เพื่อไม่ให้แสงสว่างรอดเข้าได้ในเวลาเช้ามืด ซึ่งแขกยังคงนอนพักอยู่คนเดียว

4. การพับเก็บผ้าคลุมเตียง

การพับเก็บผ้าคลุมเตียงตามที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปเก็บให้เรียบร้อยในที่ที่ควร

5. การตลบผ้าปูที่นอนผืนบน

ต้องเน้นให้เป็นรูปสามเหลี่ยม พอให้แขกสอดตัวเข้าไปได้ ใช้มือลูบผ้าปูให้เรียบตึง สวยงาม ตบหมอนหนุนให้ฟู เรียบ วางบนเตียงให้เรียบร้อย อาจวางรายการอาหารเช้า (Breakfast menu) ตรงกลางหมอน หรือวางดอกไม้ที่เสียบบัตร วางทับเหนือคำว่า “Breakfast menu” ถ้าหากแขกใช้ชุดนอน ให้พับวางไว้ปลายเตียงให้เรียบร้อย

6. การจัดวางของในห้อง

การจัดวางของในห้องให้เรียบร้อย เช่น จัดรองเท้าเข้าตู้เสื้อผ้าจัดรองเท้า จัดหนังสือพิมพ์ต่างๆ ให้เรียบร้อยเข้าที่ จัดของใช้ที่แขวงวางทิ้งไว้เกลื่อนกลาดให้ดูเป็นระเบียบ เป็นต้น

7. การเพิ่มของใช้ที่ขาด

การเพิ่มของใช้ที่ขาด เช่น ถุงซักผ้า รายการซักผ้า กระดาษเขียนจดหมาย เปลี่ยนดอกไม้ที่เหี่ยว เก่า ออก เป็นต้น

8. การตรวจความเรียบร้อย

การตรวจดูความเรียบร้อยอีกครั้ง ดูและเก็บเครื่องใช้ของพนักงานทำความสะอาดอย่าให้หลงอยู่ในห้อง

9. การจดบันทึกรายการในใบงาน

การจดบันทึกรายการในใบงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแม่บ้านเป็นอย่างยิ่ง แม่บ้านต้องกระทำ

10. การรายงาน

ถ้ามีสิ่งผิดปกติอย่างใดเกิดขึ้นในห้องแขก และบริเวณทางเดินต้องรายงานให้หัวหน้าทราบทันที

11. การให้บริการแขกในเวลากลางคืน

เจ้าหน้าที่รอบดึก (Houseman หรือ Room boy) ที่อยู่รอบดึกนอกจากจะทำงานประจำหรืองานพิเศษที่หัวหน้ามอบหมายให้แล้ว จะต้องให้บริการกับแขกที่มาพักด้วย บางครั้งแขกอาจไปงานเลี้ยงข้างนอกบ้าน กลับมาดึก อาจจะต้องการของบางสิ่งบางอย่าง แขกจะโทรศัพท์ไปที่แผนกบริการส่วนหน้าในกรณีที่สำนักงานแม่บ้านปิด แต่ถ้าไม่ปิดจะโทรลงไปที่แผนกเลยได้ หลังจากนั้นทางแผนกจะติดต่อไปทางเจ้าหน้าที่รอบดึกโดยผู้ที่รับโทรศัพท์จากแขกจะเป็นผู้บอกรายละเอียดว่า แขกต้องการอะไร แต่ในกรณีที่แขกขอที่นอนเสริม (Extra bed) ควรปูที่นอนในห้องแม่บ้านให้เรียบร้อยเสียก่อน ดังนั้น นำไปให้แขกพร้อมหมอนก่อนเข้าห้องให้แขกกริ่งและกล่าวว่า “Housekeeping” และก่อนออกจากห้องแขกให้กล่าวว่า “Good night sir” และเจ้าหน้าที่รอบดึกจะต้องลงในสมุดรายงานประจำวันว่า แขกห้องหมายเลขอะไร ต้องการอะไร เวลาเท่าใด และจะต้องทำรายงานว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นบ้าง

การทำความสะอาดในห้องน้ำ

การทำความสะอาดในห้องน้ำควรเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ น้ำยาล้างอ่าง ตามที่โรงแรมกำหนดให้ใช้ ฟองน้ำ สก๊อตไบร์ทขาว (แผ่นขัดชนิดละเอียด) น้ำยาขัดคราบน้ำและตะกรันน้ำ (น้ำยาชนิดนี้มีสภาพเป็นกรด เวลาใช้ต้องระวังไม่ให้หกลงพื้น โดยเฉพาะพื้นหินอ่อน จะทำให้พื้นผิวด้าน) ถังมือ น้ำยาเช็ดกระจก แปร่ง ผ้าเช็ดรู ผ้าเช็ดอ่าง

ขั้นตอนก่อนลงมือทำความสะอาดห้องน้ำ (ทุกครั้งที่ทำความสะอาดห้องน้ำ พนักงานจะต้องใส่ถุงมือ และพับกลับลงมา 1 นิ้วป้องกันน้ำยาไหลถูร่างกาย เพื่อป้องกันอันตรายจากสารเคมีต่าง ๆ และเช็ดโรคเพราะผิวหนังอาจแพ้) ให้เปิดน้ำร้อนซึ่งทุกอ่างเพื่อเช็คว่าน้ำเป็นสีแดง และร้อนหรือไม่ แล้วเช็ดดูว่าจุกยาง (Stopper) ขังน้ำอยู่หรือไม่ เสร็จแล้วล้างแก้วน้ำ ที่วางสบู่ (Soap dish) ที่เขียนบูรี่ ถึงขยะ ยกจุกยางขึ้น เพื่อล้างคราบตะไคร่น้ำและขจัดเส้นผมที่พันอยู่ออกให้หมด โดยใช้แปรงสีฟันเก่าจุ่มน้ำยาทำความสะอาด แปร่งรอบ ๆ จุกยางเพื่อขจัดคราบสกปรก ที่แกนทั้งหมด เสร็จแล้ววางคว่ำไว้บนผ้า

การทำความสะอาด เช็ดฝุ่นช่องระบายอากาศ ขอบคิ้วไม้ฝานั่ง บานประตูทั้งด้านในและด้านนอก ทำความสะอาดโคมไฟ เช็ดฝุ่นหลอดไฟ โดยใช้ผ้าแห้งเช็ดฝุ่นหลอดไฟถ้าใช้ผ้าหมาดเช็ดในขณะที่หลอดไฟกำลังร้อน หลอดไฟจะแตก ทำให้ได้รับบาดเจ็บ ก่อนเช็ดหลอดไฟทุกครั้งให้ปิดสวิตช์ก่อนทำ เพื่อความปลอดภัย ฝานั่งหินอ่อนที่ไม่สกปรก ใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดให้ทั่ว เสร็จแล้วใช้ผ้าเช็ดให้แห้ง ทำความสะอาดโทรศัพท์ โดยใช้สาลีสบูแอลกอฮอล์ เช็ดทั้งเครื่องและสาย เช็ดลิ้นชักทำความสะอาด เครื่องเป่าผม (Hair dryer) ใช้แปรงสีฟัน ปิดฝุ่น และเส้นผมที่ตะแกรงหลังเครื่องเป่าผมออกให้หมด (เวลาพันสาย เครื่องเป่าผมควรให้คลายเกลียวสายไฟออกให้ตรง และเปิดเครื่องเช็คว่าทำงานปกติหรือไม่ ก่อนจะพันสายเก็บเข้าลิ้นชัก) จากนั้นทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นผ้าถ้าสกปรกให้ส่งซัก

การทำความสะอาด เครื่องสุขภัณฑ์

ให้เริ่มจากชั้นหินอ่อนหน้ากระจกแต่งตัว อ่างล้างมือ ห้องอาบน้ำ อ่างอาบน้ำ ถังชักโครก ฝักบัวชำระ (Bide') และพื้นห้องน้ำ

1. หินอ่อน กระจกเครื่องแบ่งในห้องน้ำ

การทำความสะอาดให้น้ำร้อนเทราดลงไปก่อน แล้วใช้ฟองน้ำสะอาดล้างอีกครั้ง เสร็จแล้วใช้ผ้าเช็ดให้แห้ง เพราะน้ำร้อนช่วยในการฆ่าเชื้อโรค ละลายคราบสบู่และไขมัน รวมทั้งช่วยในการระบายกลิ่นอับภายในห้อง

2. อ่างล้างมือ

การล้างอ่างล้างมือให้น้ำร้อนเทราดลงไปก่อน เพื่อขจัดคราบไขมันและสบู่ ใช้แปรงสีฟันชุบน้ำยาทำความสะอาด ขัดคราบสกปรกหัวก๊อกและช่องระบายน้ำล้นใต้ขอบอ่างล้างมือ ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ล้างหัวก๊อก ตัวอ่าง และชั้นหินอ่อน ใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้งเพื่อขจัดน้ำยาที่หลงเหลืออยู่ แล้วเช็ดหัวก๊อก ตัวอ่าง และชั้นหินอ่อนด้วยผ้าแห้งจนแห้งสนิท

3. ห้องอาบน้ำ ฝานั่ง

การทำความสะอาดห้องอาบน้ำและฝานั่งในห้องน้ำ ใช้น้ำร้อนเทราดลงไปก่อน เพื่อขจัดคราบไขมัน และสบู่ แล้วใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ถูให้ทั่วทุกด้าน เสร็จแล้วใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง หัวก๊อกใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด (กับหินอ่อน เพราะจะทำให้เกิดรอยขีดข่วนได้ห้ามใช้สก๊อตไบร์ท)

สะอาด ปล่อยให้แห้งแล้วใช้น้ำสะอาดล้าง หัวฝักบัวปรับปุ่มดำทให้ยื่นออกมาจนสุด ใช้แปรงจุ่มน้ำยาทำความสะอาด แปรงให้ทั่วฝักบัว เสร็จแล้วเปิดน้ำฝักบัว เพื่อล้างคราบสกปรกออก ใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง

4. รวาม่าน และตะแกรงวางผ้าเช็ดตัว

การทำความสะอาดรวาม่านและตะแกรงวางผ้าเช็ดตัว ใช้ผ้าชุบน้ำหมาดบิด ให้แห้งลูบ เช็ดฝุ่นออกให้หมด ใช้ผ้าแห้งเช็ดอีกครั้ง เช็ดฝุ่นขม่าน ถ้าสกปรกมากให้ถอดออกล้าง สำหรับม่านห้องน้ำ ถ้าไม่สกปรกใช้ผ้าสะอาดหมาดๆ เช็ดให้แห้งแล้วจับจีบพาดไว้ ถ้าสกปรกซักให้สะอาดด้วยการคลี่ม่านในอ่าง ใช้น้ำอุ่นเทราดลงไปก่อน แล้วใช้แปรงจุ่มน้ำสบู่ถูๆ ปล่อยให้สะอาด ใช้น้ำอุ่นสะอาดล้างอีกครั้งเสร็จแล้ว ใช้ผ้าแห้ง 2 ผืนประกบมือเข้าหากัน ม่านอยู่ตรงกลางรูดเช็ดตามยาวให้แห้ง จับจีบ และพับพาดไว้บนราว ถ้าคราบสกปรกและรอยเปื้อนไม่สามารถจะซักออกเองได้ เนื่องจากคราบน้ำมันเกิดจากน้ำยาเคมีของเครื่องสำอางหรือสิ่งอื่นใดก็ตามให้เปลี่ยนม่านผืนใหม่เสียเลย

5. ผาผนังห้องน้ำ

การทำความสะอาดผาผนังห้องน้ำ ใช้น้ำร้อนเทราดลงไปก่อน ถ้าเป็นผาผนังหินอ่อนใช้ ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ปล่อยให้แห้ง หัวก็อก ฝักบัว ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ปล่อยให้แห้ง ใช้น้ำสะอาดล้าง หัวฝักบัวปรับปุ่มพลาสติกดำ ทให้ยื่นออกมาจนสุด ใช้แปรงจุ่มน้ำยาทำความสะอาด แปรงให้ทั่ว หัวฝักบัว เพื่อขัดคราบตะไคร่ ตะกรันน้ำออกให้หมดเสร็จแล้วเปิดน้ำฝักบัวเพื่อล้างคราบสกปรกออก ใช้น้ำสะอาดล้างออกอีกครั้ง

6. ตัวอ่างอาบน้ำ

การทำความสะอาดตัวอ่างอาบน้ำให้ใช้น้ำร้อนเทราดลงไปก่อน เพื่อขจัดคราบไขมัน สบู่ และเหงื่อไคล แล้วใช้ฟองน้ำหรือสก็อตไบรท์ขาวชุบน้ำยาทำความสะอาด ปล่อยให้แห้งทั้งด้านในและด้านนอก เสร็จแล้วใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง ใช้ผ้าเช็ดให้แห้งทั้งหมด

7. ถังพักน้ำ (Tank/Cistern)

ถังพักน้ำประกอบด้วย เสา (Volume regulator flush valve) วาล์ว หรือ ตัวปิดเปิด (Carlyle flush valve) ประกอบด้วยพลาสติกสีขาวรูปทรงกระบอก และแผ่นยางสีดำ กระเบื้อง (Tank water flush control) ประกอบด้วยโซ่ และก้านติดลูกลอย ลูกลอย (Float) สายยาง (Plastic rubber tube) คันกดหรือคัน (toilet tank lever) ฝาปิด (Tank lid) วิธีการทำความสะอาดถังพักน้ำ ให้ยกฝาปิด ถังออก วางไว้ที่พื้น ใช้ฟองน้ำถูวนในถัง เพื่อให้ตะกอนน้ำลอยขึ้นมา แล้วกดคันชักปล่อยน้ำทิ้งใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ถูคราบสกปรก อุปกรณ์ภายในถัง คือ เสา วาล์ว กระเบื้อง ลูกลอย สายยาง และ ผืนด้านในถังรวมทั้งท่อใส่สายยางระหว่างถูคราบสกปรกให้เปิดวาล์วค้างไว้ เพื่อปล่อยน้ำเสียออก ตลอดเวลาหลังจากทำความสะอาดจนทั่วแล้ว จึงปิดวาล์ว รอให้น้ำเต็มถังเพื่อใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง จึงปล่อยน้ำทิ้ง ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาดถูตัวถังด้านนอกและฝาปิดถังแล้วใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง เสร็จแล้วใช้ผ้าเช็ดให้แห้งทั้งหมดยกฝาปิดถังน้ำไว้เช่นเดิม ข้อควรระวังในการทำทำความสะอาดถังพักน้ำ คือ ในระหว่างทำความสะอาดถังพักน้ำ ไม่ให้ยกฝาปิดถังวางไว้บริเวณใกล้เคียง เพื่อป้องกันความเสียหาย เช่น ไม่ควรวางฝาปิดชักโครก เพราะจะทำให้เป็นรอยขีดข่วน และไม่ให้วางหางยวี่เช่นกัน เพราะอาจจะล้มตกลงมาแตก

8. ฝักบัวชำระ (Bete') หรือ บิเด่ (Bide')

การทำความสะอาดฝักบัวชำระใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ถูคราบสกปรกรอบหัวก๊อกและจุกหัวฉีด (Spray) ในโถชักโครก หากหัวฉีดอุดตัน ให้ใช้แปรงสีฟันเก่าแปรงหัวฉีด เปิดน้ำร้อนไล่สิ่งสกปรกก่อนครั้งหนึ่ง แล้วใช้แปรง สำหรับล้างโถส้วม(Swab) ชุบน้ำยาถูด้านในให้ทั่ว เพื่อล้างคราบสกปรก คราบสนิม และคราบน้ำออก เสร็จแล้วเปิดน้ำร้อนล้างทิ้ง ใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ถูให้ทั่วตัวโถทั้งด้านใน และด้านนอก ใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง ใช้ผ้าเช็ดให้แห้ง

9. โถส้วม

การทำความสะอาดโถส้วมให้ใช้แปรงสีฟัน จุ่มน้ำยาทำความสะอาด ขัดคราบสกปรกรอบ ขายึดบานพับฝาปิดชักโครก (Seat cover) ฐานนั่งชักโครก และตัวโถด้านนอก เสร็จแล้วใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง ใช้ผ้าเช็ดฝาปิดชักโครก และตัวโถด้านนอกให้แห้งตัวที่นึ่งใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ (Dettol) หยดลง 2-3 หยด แล้วเอาผ้าถูให้ทั่ว เพื่อฆ่าเชื้อโรค ต้องหมั่นตรวจเช็ค หากพบว่า ชักโครกน้ำไหลไม่หยุด หรือมีน้ำซึม ไหลอยู่ตลอดเวลา ต้องแจ้งช่างมาซ่อมแซมทันที เพื่อเป็นการประหยัดน้ำ และจะไม่ทำให้เกิดคราบตะกรัน น้ำ

10. พื้นห้องน้ำ

การทำความสะอาดพื้นห้องน้ำ ใช้น้ำอุ่นเทราดลงไปก่อน พื้นที่เป็นหินอ่อนใช้ฟองน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาด ถูให้ทั่วพื้น และซอกหลังโถส้วม และฝักบัวชำระ ใช้น้ำสะอาดล้างอีกครั้ง ท่อน้ำทิ้งที่พื้น (Drain) ดึงออกขัดล้างตะกรังและฝาครอบท่อ ใช้น้ำผสมน้ำยาฆ่าเชื้อกรอกลงท่อและล้างรอบๆ ปากท่อน้ำทิ้งให้สะอาด เสร็จแล้วใช้ผ้าเช็ดให้แห้งทั้งหมดหลังจากทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์และพื้นห้องน้ำเสร็จแล้ว ใช้ผ้าแห้งสะอาดเช็ดแก้ว ควรแยกผ้าสำหรับเช็ดแก้วออกจากการใช้เช็ดสิ่งของอื่นๆ โดยใช้ผ้าต่างสีและลายก็ได้ (เช็ดที่เขี่ยบุหรี่ ที่วางสบู่ จุกยาง และถังขยะ เช็ดกระจกทุกบาน ดึงม่านห้องน้ำ ปิดฝาชักโครก จ ลง ใส่จุกยาง และดึงปิดม่านผ้า จัดของ ปิดประตูห้องน้ำ ปิดไฟ

เมื่อทำความสะอาดได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ การบริการดีมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องใช้เทคนิคและวิธีการที่ทันสมัยเพื่อให้แขกที่มาใช้บริการได้พบกับสถานที่ที่สะอาด บรรยากาศดี เงียบสงบ สวยงาม ได้รับความสะอาดสบาย เพื่อให้เกิดความประทับใจมากที่สุด หลังจากทำความสะอาดในห้องพักจะต้องมีการเติมหรือเปลี่ยนสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักแต่ละวัน การจัดเตรียมสิ่งของไว้บริการแขก

การจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ไว้บริการแขก

การจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ไว้บริการแขกที่เข้าพักในแต่ละวันโดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ ของที่จะใส่ในห้องนอนกับของที่จะใส่ในห้องน้ำ แต่ละโรงแรมจะจัดสิ่งของเตรียมไว้ในห้องแขกมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับมาตรฐานของโรงแรม เช่น โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ควรมีดังนี้

1) ห้องพัก

จะมีแฟ้มอยู่บนโต๊ะเขียนหนังสือโดยทั่วไปทุกโรงแรมหรือทุกห้องพักแขก เริ่มต้นการจัดแฟ้มดังนี้

1. ใส่ซองจดหมาย 2-ซอง 3
2. กระดาษเขียนจดหมายประมาณ แผ่น 5

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

3. ไบโพรसर
4. ไปรษณียบัตร
5. ไปรษณีย์โรงแรม
6. ปากกา หรือดินสอ
7. หนังสือพิมพ์

2) ภายในห้องพัก

ภายในห้องพักพนักงานโรงแรมต้องดูแลความบกพร่องของเครื่องใช้ในห้องพักน้ำมาเติมให้

ครบ ดังนี้

1. ไม้ขีด ปากกา ดินสอ
 2. สมุดบันทึก
 3. รายการส่งผ้าซัก ถูใส่ผ้า
 4. แผ่นป้ายห้ามสูบบุหรี่บนที่นอน
 5. รายการโทรทัศน์ วิทยุทัศน์
 6. แผ่นป้ายห้ามรบกวนและแผ่นป้ายทำความสะอาดห้อง
 7. รองเท้าแตะ
 8. ผ้าหรือกระดาษขัดรองเท้า ถูใส่รองเท้า ซ่อนใส่รองเท้า น้ายาขัดรองเท้า
 9. ที่เชี่ยบูหรี
 10. แปรงปัดเสื้อสูท เสื้อคลุมอาบน้ำ
 11. ใบแสดงความคิดเห็น
 12. สมุดแนะนำส่วนต่างภายในโรงแรม
 13. ดอกไม้
 14. ผลไม้
 15. ถ้าตรงวันเกิดผู้เข้าพักจะมีไวน์ หรือดอกไม้แสดงความยินดี
- 3) สิ่งของที่ต้องนำมาเพิ่มเติมในห้องน้ำและเปลี่ยนให้แก่ผู้เข้าพัก
- ในห้องน้ำ พนักงานแม่บ้านจะนำของมาเปลี่ยนและเพิ่มเติมให้แก่ผู้เข้าพัก ดังนี้
1. ผ้าเช็ดหน้าผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดเท้า
 2. สบู่แข็ง
 3. แชมพู สบู่เหลว ครีมนวด ครีมาบน้ำ
 4. กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า
 5. หมวกอาบน้ำ
 6. สำลีสำหรับเช็ดหู
 7. ชุดด้าย เข็ม
 8. ชุดตะไบเล็บ
 9. ป้ายประหยัดน้ำ
 10. แปรงสีฟัน ยาสีฟัน
 11. เครื่องเป่าผม

12. อาจมีรับมอบสำหรับญาติ

ของทั้งหมดอาจใ้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับโรงแรมนั้น ๆ เป็นผู้กำหนด แต่ที่นำเสนอเป็นของที่จำเป็นต้องจัดบริการให้กับแขก

การจัดลำดับความสำคัญในการทำความสะอาดห้องพัก

สำหรับห้องว่าง พนักงานทำความสะอาดจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยทุกอย่างเข้าก่อนที่จะเข้าทำความสะอาดในห้องอื่น จากนั้นจึงดำเนินการดังนี้

1. ห้องที่แขกแขวนป้าย

ต้องทำความสะอาดห้องที่แขกแขวนป้ายให้ทำความสะอาดก่อน

(Please make up room now)

2. ห้องเตรียมแขกเข้า (Check in)

พนักงานทำความสะอาดจะต้องเตรียมห้องให้เรียบร้อยก่อนที่เปิดให้แขก กรณีที่แขกเพิ่งออก พนักงานทำความสะอาดต้องรีบเข้าไปทำความสะอาดอย่างรีบด่วน และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนที่จะเปิดใช้ห้องให้แขกเข้า กรณีห้องยังไม่เรียบร้อยแขกต้องการเข้า ถ้ามาเป็นคณะให้เข้าพักห้องเพื่อนก่อน ถ้ามาเดี่ยวอาจจะให้พักห้องที่ทำเสร็จแล้วเพื่อรองจนกว่าห้องที่ต้องการจะเสร็จ

3. ห้องที่แขกพักอยู่แล้ว

หลังจากตรวจสอบว่าห้องว่างจึงเข้าไปทำความสะอาดพร้อมลงในบันทึก (Check list) ไว้เพื่อจะได้ทราบว่าทำความสะอาดแล้ว จะทำให้ไม่สับสนหรือหลงลืม

4. ห้องที่แขกแขวนป้ายโปรดอย่ารบกวน (DO NOT DISTURB)

พนักงานทำความสะอาดควรทำห้องอื่นไปก่อนจนกว่าจะปลดป้ายออก เมื่อถึงเวลา 14.00 น. ถ้ายังแขวนป้ายอยู่ต้องแจ้งให้ธุรการทราบเพื่อสอบถามว่าจะเข้าไปทำความสะอาดได้เมื่อใดจะต้องโทรศัพท์เข้าไปสอบถามก่อน

ในกรณีที่แขกไม่ตอบรับโทรศัพท์ ให้พนักงานระดับหัวหน้า (Supervisor) ขึ้นไปกับพนักงานแม่บ้าน (Room Attendant) ที่ประจำชั้นนั้นๆ ไขประตูห้องเพื่อดูความเรียบร้อยในกรณีที่แขกไม่อยู่ถ้าไขประตูและยังติดล็อก (Door Grade) อยู่ให้พยายามปลุกหรือเรียกแขกให้ตื่น ถ้าแขกไม่ตื่นจะต้องเรียกผู้ช่วยประจำชั้น (Assistant floor manager) และช่างเพื่อทำการปลดล็อก (Door Grade) ออกและปลุกแขก

การป้องกันการเสียหายในขณะทำความสะอาดห้องพักสำหรับแขก

การป้องกันการเสียหายในขณะทำความสะอาดห้องพักสำหรับแขกควรกระทำดังนี้

1. การรวบรวมของมีค่า

พนักงานแผนกแม่บ้านพบของมีค่า เช่น เงินสด เช็คเดินทาง เครื่องประดับที่มีค่า ต้องแจ้งหัวหน้าทราบทุกครั้งและเขียนลงในรายงานด้วยว่า พบอะไรบ้างและแจ้งหัวหน้า เพื่อจะขึ้นไปเป็นพยาน

2. การระมัดระวังห้องพักสำหรับแขกขณะทำความสะอาด

พนักงานแผนกแม่บ้านขณะทำความสะอาดห้องพัก ต้องปิดประตูห้องไว้ตลอดเวลา แต่ถ้ามีทางเข้าหลายทางให้เปิดทางเดียวเท่านั้น

3. ใบรายชื่อแขก

ใบรายชื่อแขกให้ดูแลเก็บให้มิดชิดเพื่อมิให้มีคนมาแอบอ้างชื่อเป็นเจ้าของห้อง

4. การระมัดระวังตนขณะทำความสะอาดห้องพักของแขก

พนักงานแผนกแม่บ้านขณะทำงานให้จ่อตรงมิด ปิดประตูทางเข้าห้อง เพื่อไม่ให้ใครเข้ามาขณะทำห้องและกุญแจสำหรับทำห้องให้เก็บไว้กับตัวตลอดเวลา

การดำเนินงานอุตสาหกรรมให้บริการซักรีด

1. รับผ้าที่ใช้สกปรกแล้ว

ภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจการให้บริการให้ประสบความสำเร็จคือการบริการซักรีดที่มีคุณภาพและไว้ใจผ้าที่สะอาดและได้รับการดูแลเป็นอย่างดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโรงแรมและห้องอาหารทุกระดับ ทุกขนาด ผู้ให้บริการซักรีดต้องเข้าใจถึงความกดดันของผู้ดำเนินการในธุรกิจโรงแรมที่จะเกิดขึ้นหากเกิดปัญหาไม่มีผ้ามาไว้ให้บริการแขกในห้องพักและในห้องอาหาร เพราะนั่นย่อมนำมาซึ่งการการสูญเสียลูกค้าและรายได้โรงแรมจะไม่สามารถขายห้องพักได้หากห้องไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ

ถ้าผ้าขนหนูของโรงแรมดูเลอะหมองหรือเหลืองและแข็งกระด้าง ไม่นุ่มฟูและขาวสะอาดสดใสซึ่งเกิดจากเทคนิคในการซักรีดดูแลที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของโรงแรมและมีผลต่อรายได้ของโรงแรมในที่สุด

การที่ผู้ให้บริการซักรีดและโรงแรมดำเนินการประสานงานร่วมมือกันเป็นอย่างดีจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายในระยะยาว โดยในบางกรณีโรงแรมจะส่งผ้าของตนไปให้ผู้ให้บริการซักรีดข้างนอกดำเนินการซักรีดหรือในบางกรณีเป็นการเช่าโดยให้ผู้ให้บริการซักรีดข้างนอกจัดหาและซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมให้ แต่โรงแรมบางแห่งอาจเลือกที่จะดำเนินการซักรีดเองภายในโรงแรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบไหนโรงแรมก็ต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมากเพื่อการจัดหาผ้ามาใช้ในการดำเนินการของโรงแรม ผู้ดำเนินการซักรีดจึงมีหน้าที่ที่จะต้องทำการซักรีดผ้าของโรงแรมอย่างถูกวิธีเพื่อช่วยให้ผ้าสะอาดดูดี และมีการซ่อมแซมอย่างเหมาะสมเพื่อยืดอายุการใช้งานของผ้า มีการส่งผ้าให้โรงแรมตามกรอบปริมาณที่ตกลงกันไว้ เพื่อให้โรงแรมสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการซักรีดโดยรวม

มีขั้นตอนในการดำเนินงานของผู้ให้บริการซักรีดในแต่ละวัน ดังนี้

- การเก็บผ้าที่ใช้แล้วจากจุดต่างๆ
- การรับผ้ามาและคัดแยกผ้า
- การซักผ้า
- การทำให้ผ้าแห้ง
- การรีดและพับ
- การตรวจสอบผ้าที่ซักรีดแล้ว
- การนำผ้าไปซักใหม่
- การซ่อมแซมและโลหะผ้าจากการใช้งาน

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

- การนับผ้าที่ซักกรีดแล้วและการห่อหุ้มหรือนำผ้าใส่บรรจุภัณฑ์
- การเรียกเก็บค่าบริการและการลงบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- การจัดเก็บผ้าที่ซักกรีดแล้วและการนำผ้าส่งคืนให้ลูกค้า
- การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้ต้องมีการจ้างพนักงานหลายคน โดยอาจจะจ้างพนักงานในตำแหน่งผู้ดูแลการซักกรีดเหมือนกันหมด หรืออาจจะในตำแหน่งที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่งาน ดังนี้

- พนักงานคัดแยกผ้า
- พนักงานซัก
- พนักงานดูแลเครื่องอบผ้า
- พนักงานป้อนผ้า
- พนักงานรีด
- พนักงานพับผ้าขนหนู
- ผู้ช่วยทั่วไป
- ผู้ดูแลประสานงาน
- พนักงานขับรถ

พนักงานในธุรกิจซักกรีดทั้งหมด ยกเว้นพนักงานขับรถ ควรจะได้รับการอบรมงานในทุกๆ ด้าน และสามารถรับผิดชอบงานต่างๆ ที่แจกแจงมาได้หมด การทำเช่นนี้เพื่อความสะดวกในการจัดตารางการปฏิบัติงานพนักงาน หากมีพนักงานป่วยหรือลาพักหรือเนื่องมาจากงานในแผนกซักกรีดเป็นงานที่มีลักษณะเป็นการทำสิ่งเดิมๆ ซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง การสลับหมุนเวียนหน้าที่การทำงานของพนักงานเป็นระยะๆ โดยสม่ำเสมอจึงเป็นการดีต่อพนักงาน

ความคล่องตัวในการดำเนินงาน

- สถานที่ดำเนินการซักกรีดต้องมีการวางแผนการจัดการวางพื้นที่เป็นอย่างดี ที่ตั้งและขนาดของพื้นที่คัดแยกผ้าและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องรีด และเครื่องพับผ้า ต้องวางแผนกำหนดมาเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- หากมีการขนส่งผ้าที่ซักแล้วในพื้นที่ของสถานที่ดำเนินการเพื่อไปยังบริเวณที่ตั้งของเครื่องอบผ้าเป็นระยะทางไกล จะทำให้เสียเวลาและประสิทธิผลในการดำเนินงาน
- ต้องมีการพิจารณาถึงพื้นที่สำหรับจัดเก็บทั้งผ้าที่ยังไม่ได้ซักและผ้าที่ซักกรีด และต้องมีการจัดพื้นที่ให้กว้างพอที่รถเข็นสำหรับใช้ขนส่งผ้าจะเคลื่อนผ่านได้โดยสะดวกปลอดภัย
- การส่งผ้าไปห้องซักควรเป็นการทยอยส่ง หากมีการเกลี่ยงานอาจจะส่งผลให้พนักงานที่ทำการคัดแยกมีงานล้นมือ ซึ่งในเวลาเดียวกันนั้นพนักงานในห้องซักและพนักงานอื่นจะไม่มีอะไรทำ เพราะการคัดเลือกผ้าซึ่งมีอย่างมากมายยังไม่เสร็จ และอาจส่งผลให้พนักงานเหล่านี้ต้องทำเงินเกินเวลาในภายหลัง

- ในการจัดตารางการปฏิบัติงานของพนักงาน ต้องคำนึงถึงตารางกำหนดเวลาในการส่งผ้า
- ควรพยายามจัดสรรการดำเนินงานโดยเฉลี่ยงานให้พนักงานในทุกๆ ส่วนมีงานทำในปริมาณที่เหมาะสมอยู่เรื่อยๆ เพื่อไม่ให้เกิดการเสียเวลารอานจากส่วนอื่นเกิดขึ้น

การรับผ้า

เมื่อผ้าที่ใช้แล้วมาถึงพื้นที่ทำการซักรีด จะมีการคัดแยกผ้าในชั้นแรก ดังนี้

แยกตามลูกค้า

- โดยใช้เครื่องประทับข้อความด้วยความร้อน ผ้าแต่ละผืนจะถูกประทับชื่อของโรงแรมและวันที่ได้เริ่มนำผ้ามาใช้ในการดำเนินงาน เช่น “Regent 02/12” เพื่อให้รู้ว่าผ้านี้เป็นของโรงแรม Regent และเริ่มนำผ้านี้มาใช้ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2012 เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องการระบุกำกับผ้าทั้งหมดเพื่อหากมีความผิดพลาดในการจัดส่งผ้าขึ้นมา จะทำให้ตรวจสอบแก้ไขได้โดยง่ายและในการไล่ผ้าทิ้งจากการใช้งานเมื่อผ้าเก่าแล้ว การทำเช่นนี้จะช่วยให้รู้ว่าใช้งานผ้ามานานแค่ไหนแล้ว ซึ่งโดยปกติจะใช้วิธีนี้ในกรณีที่ผ้าที่ผู้ให้บริการซักรีดรับมาดำเนินการเป็นของโรงแรม

- หากเป็นกรณีผู้ให้บริการซักรีดจัดหา (ให้เช่า) ผ้ากับโรงแรมหลายแห่ง จะจะมีการระบุกำกับโดยใช้หมายเลข เช่น ถ้าเป็นหมายเลข 95 เป็นผ้าสำหรับโรงแรม Royal ถ้าเป็น 57 เป็นผ้าสำหรับโรงแรม Raffles ด้วยระบบนี้จะมีการใช้เครื่องประทับตราด้วยความร้อน ประทับหมายเลขกำกับผ้าทั้งหมดของผู้ให้บริการนี้ ที่จัดหาให้กับโรงแรมต่างๆ

- ผ้าที่ใช้ที่โต๊ะอาหารของภัตตาคารและโรงแรมมีระดับอาจจะมีตราสัญลักษณ์ของโรงแรมปักไว้ ซึ่งทำให้ง่ายต่อการระบุกำกับผ้า

- ผ้าขนหนูและเสื้อคลุมอาบน้ำของโรงแรมห้าดาวมักจะมีตราสัญลักษณ์ของโรงแรมปักไว้

- อาจจะต้องมีการระบุกำกับขนาดของผ้าบางอย่าง ตัวอย่างเช่น เพื่อช่วยให้พนักงานทำความสะอาดห้องแยกความแตกต่างระหว่างผ้าปูเตียงคู่ขนาดธรรมดากับขนาดใหญ่ โดยปกติแล้วจะใช้ด้ายสีเขียวไว้ที่ขอบผ้า เช่น ถ้าเป็นขนาดธรรมดาจะมีขอบด้ายสีเขียว แต่ถ้าเป็นขนาดใหญ่จะเป็นสีแดง

แยกตามความเร่งด่วน

หากผู้ให้บริการซักรีดผ้าไม่พอส่งให้ลูกค้าเนื่องจากธุรกิจของลูกค้ายุ่งกว่าปกติ เช่น ผ้าเช็ดปากเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องเร่งดำเนินการให้ลูกค้า โดยนำผ้าที่ลูกค้าต้องการใช้สดคิวไปซักรีดให้ก่อน แต่หากมีกรณีเช่นนี้เกิดขึ้นบ่อยๆ ควรจะต้องการพูดคุยตกลงในเรื่องของการเพิ่มกรอบปริมาณของผ้าที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของลูกค้า หรือมีการตรวจสอบปริมาณของผ้าที่มีอยู่เพื่อจะได้รู้ว่าผ้าไม่พอป้อนให้ลูกค้าหรือไม่ และจะได้จัดหามาเพิ่มเติม

กรอบปริมาณ

กรอบปริมาณของผ้าที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Par level) คืออะไร

1par level = จำนวนของผ้าทั้งหมดที่ใช้ในการทำห้อง รวมถึงห้องน้ำของโรงแรมเพื่อเตรียมพร้อมที่จะเปิดขายให้ลูกค้าเข้ามาพัก หรือจำนวนของผ้าทั้งหมดที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารของภัตตาคารเพื่อเตรียมพร้อมที่จะให้ลูกค้ามานั่งรับประทานอาหาร

โรงแรมและห้องอาหารส่วนใหญ่จะมีผ้าไว้ใช้ 3-5 par level (คือประมาณ 3-5 เท่า ของปริมาณเฉลี่ยที่ต้องใช้ในแต่ละวัน) โดยประมาณเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องมีการควบคุมดูแลและกรอบประมาณของผ้าที่เพียงพอต่อการดำเนินงานนี้ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อค่าบริการลูกค้า

ตัวอย่างประกอบ

หากโรงแรมมีห้องพัก ห้อง โดยในแต่ละห้องเป็นเตียงคู่ขนาดปกติ และต้องใช้ผ้าปูที่ 100 ใบ สำหรับแต่ละเตียงมีผ้าไว้บริการแขกในห้องน้ำ ดังนี้ 4 ผืน และปลอกหมอน 2 นอนเตียงคู่ ขนาดปกติ

- ผ้าเช็ดตัว 2 ผืน
- ผ้าขนหนูใช้เช็ดมือ 2 ผืน
- ผ้าขนหนูใช้เช็ดหน้า 2 ผืน
- เสื้อคลุมอาบน้ำ 2 ตัว
- ผ้าเช็ดเท้าในห้องน้ำ 1 ผืน

จากตัวอย่าง การกำหนด par level ของผ้าของโรงแรมนี้จึงเป็นไปตามที่แสดงไว้ในตารางข้างล่าง

จำนวนผ้า	1par level	5 par level	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
ผ้าปูที่นอนเตียงคู่ขนาดปกติ	200	1,000		
ปลอกหมอน	400	2,000		
ผ้าเช็ดตัว	200	1,000		
ผ้าขนหนูใช้เช็ดมือ	200	1,000		
ผ้าขนหนูใช้เช็ดหน้า	200	1,000		
เสื้อคลุมอาบน้ำ	200	1,000		
จำนวนผ้า	1par level	5 par level	ราคาต่อหน่วย	ราคารวม
ผ้าเช็ดเท้าในห้องน้ำ	100	500		

ในการกำหนด Par level ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง แต่ถ้ามีผ้าได้รับความเสียหาย ถูกขโมย หรือหาย จัดต้องหาผ้ามาเติมจำนวนที่ขาดไป หากปล่อยให้ Par level อยู่ในระดับที่ต่ำเกินไปจะทำให้ผ้าที่ใช้เก่าเร็ว เพราะต้องมีการนำมาใช้อยู่ตลอด และจะส่งผลตามมาให้ Par level ที่อยู่ยิ่งลดระดับเร็วมากขึ้นไปอีก นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการทำงานของพนักงานซักรีดที่อาจจะต้องทำงานเกินเวลาปกติเพื่อให้ลูกค้ามีผ้าใช้เพียงพอ ดังนั้น การจะลดต้นทุนด้วยการกำหนด Par level ของผ้าในระดับที่ต่ำอาจจะส่งผลให้ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากกว่าที่ควรจะเป็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกรอบปริมาณของผ้าเพื่อให้เพียงพอใช้ในการดำเนินงานได้แก่

- โรงแรมมี turndown service (การให้พนักงานมาบริการเตรียมที่นอนเพื่อให้พร้อมในการเข้านอนให้แขกในช่วงหัวค่ำ โดยดึงผ้าคลุมเตียงออกให้ รวมถึงอาจมีบริการเสริมพิเศษอื่นๆ) หรือการเข้าไปทำความสะอาดห้องในขณะที่แขกไม่อยู่ในห้องหรือไม่ ซึ่งถ้ามีจะทำให้การใช้ผ้ามากขึ้น)
- ผู้ให้บริการซักรีด เปิดดำเนินการสัปดาห์ละกี่วัน ถ้าเปิดสัปดาห์ละ 5 วัน จะต้องเพิ่ม Par level ขึ้นอีก 2 ระดับ เพื่อการใช้ผ้าของลูกค้าในวันเสาร์และอาทิตย์
- จำนวนผ้าที่เสียหาย ในขั้นตอนการซักรีดแล้วแก้ไขซ่อมแซมไม่ได้
- ชั่วโมงเปิดดำเนินการของห้องอาหารของโรงแรมที่เป็นลูกค้า (เปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือเปิดแค่ช่วงเย็น) และผ้าเช็ดปาก เพราะอาจจะถูกขโมย ถูกพนักงานหรือแขกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม หรือหล่นหายไป

การวางแผนเพื่อกำหนดกรอบปริมาณของผ้าที่เป็นเครื่องนอนเพื่อให้เพียงพอใช้ในการดำเนินงานต้องคิดเผื่อ โดยแบ่งผ้าเป็นชุดๆ ดังนี้

- 1 ชุด สำหรับทำเตียง
- 1 ชุด สำหรับที่เพิ่งซักรีดเสร็จแล้วเก็บไว้ที่ชั้น
- 1 ชุด ที่กำลังดำเนินการซักอยู่
- 1 ชุด ที่กำลังถูกส่งมาพื้นที่ดำเนินการซักรีด
- 1 ชุด ที่กำลังถูกส่งคืนไปให้ลูกค้า
- 1 ชุด เพื่อเก็บไว้สำรองใช้ในกรณีเครื่องเสีย หรือมีเหตุฉุกเฉินอื่นๆ

คัดแยก/นับผ้าก่อนดำเนินการซักรีด

ทำไมต้องคัดแยกผ้า

เมื่อผ้าที่ใช้แล้วมาถึงผู้ให้บริการซักรีด เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการคัดแยกผ้าก่อนจะนำผ้าไปซัก ผ้าต่างประเภทกันจะใช้อุณหภูมิการซัก ระดับน้ำ และเคมีภัณฑ์ที่ต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับระดับความสกปรก และเส้นใยผ้า การคัดแยกผ้าจะช่วยทำให้การซักรีดเป็นไป得更เร็วขึ้น ทำให้สามารถระบุกับผ้าได้ง่ายขึ้น และการคัดแยกผ้าที่ยังแห้งอยู่ก็ง่ายกว่าที่จะทำการหลักซักเมื่อขึ้นอยู่แล้วยังอาจติดพันกันด้วย

ต้องเก็บผ้าที่ยังไม่ได้ทำการซักรีดแยกจากผ้าที่ซักรีดสะอาดแล้วเสมอ เพื่อที่จะป้องกันไม่ให้ผ้าที่สะอาดเปื้อนไปด้วย

ห้องคัดแยกผ้า

- เมื่อผ้ามาถึงที่พื้นที่ดำเนินการซักรีดแล้ว โดยปกติแล้วจะนำผ้ามาตรวจสอบตามลำดับที่เก็บรับมา
- ผ้าที่เก็บรับและส่งมาที่พื้นที่ดำเนินการซักรีดอาจบรรจุมาในถุงผ้าใส่รถเข็นหรือตะกร้ามา หรือส่งผ่านรางส่งผ้ามา

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

- จะมีการนำผ้าออกจากถุง ตะกร้า หรือรถเข็น วางบนโต๊ะสแตนเลสลำเลียงผ้า โดยอาจจะมีการพนักงานคัดแยกผ้าแค่คนเดียวหรือหลายคน โดยเฉลี่ยแล้วพนักงาน 1 คน จะสามารถแยกผ้าได้ 222-300 กิโลกรัม ใน 1 ชั่วโมง

- หากมีการทำงานเป็นทีม พนักงานแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้แยกผ้าแบบเดียว แล้วนำผ้าขึ้นไปใส่ที่เตรียมไว้เพื่อส่งไปซัก

- ต้องไม่ทำการคัดแยกผ้าบนพื้น พื้นบางประเภทโดยเฉพาะพื้นคอนกรีตอาจจะทำให้เกิดรอยเปื้อนบนผ้าแบบถาวรได้ หรือพนักงานอาจจะเผลอไปเหยียบผ้าและทำให้ผ้าเสียหายหรือทำให้พนักงานสะดุดหรือลื่นล้มได้ นอกจากนี้การต้องก้มหลังนานๆ ยังไม่เป็นผลดีต่อพนักงาน

- หากผู้ให้บริการมีพื้นที่จำกัด การคัดแยกผ้าก็อาจจะทำมาตั้งแต่ที่โรงแรม

- ในกรณีที่ให้บริการซักที่โรงแรมดำเนินการเองภายในสถานที่แล้วมีการส่งผ้าจากชั้นต่างๆ ผ่านรางผ้ามาที่พื้นที่ทำการซักผ้า ผ้าที่ตกลงมาควรจะตกลงบนโต๊ะ ไม่ใช่ที่พื้นและต้องมีการผ้าออกจากปากรางเป็นระยะๆ เพื่อไม่ให้ผ้าอื่นติดอยู่ในราง

จะแยกผ้าอย่างไร

มีวิธีการแยกผ้า ดังนี้

- ผ้าแห้งจะแยกได้ง่ายและเร็วกว่าผ้าที่เปียกชื้น เพราะผ้าที่ถูกซักในเครื่องแล้วอาจจะพันติดกัน

- ต้องแยกผ้าตามประเภทของเส้นใย ผ้าปูที่นอนและผ้าปูโต๊ะอาจจะเป็ผ้าฝ้าย 100 % โพลีเอสเตอร์ผสมฝ้าย หรือลีนิน 100 % ผ้าปูโต๊ะอาจจะเป็โพลีเอสเตอร์ 100 % การแยกผ้าจะทำให้การซักเป็นไปไ้เร็วขึ้น ด้วยการนำผ้าแบบเดียวกันมาซักรวมกัน

- ต้องแยกผ้าตามระดับความสกปรกด้วย ตัวอย่างเช่น ผ้าที่ใช้ทำความสะอาดในครัวจะมีคราบไขมันมากกว่าผ้าที่พนักงานแผนกแม่บ้านใช้ทำความสะอาด ดังนั้น จึงจำเป็นต้องซักแยกกัน โดยจะต้องใช้สูตรการซักที่แรงกว่ากับผ้าที่เลอะคราบไขมัน

- ต้องแยกผ้าสีและผ้าขาวไม่นำมาซักปนกัน

- ต้องเปิดคลีออกมาดูก่อนนำไปซักในเครื่อง เพื่อป้องกันไม่ให้สิ่งของอะไรที่ติดอยู่กับผ้าเข้าไปในเครื่อง ไม่แนะนำให้สับผ้าเพื่อลดการแพร่กระจายของแบคทีเรียในอากาศในบริเวณนั้น

- ในภาษาอังกฤษผ้าที่ใช้ในโรงแรมมักจะถูกเรียกว่า “flatwork” เพราะส่วนใหญ่แล้วจะต้องถูกนำไปรีดด้วยเครื่องรีดแบบกดทับแบบอัตโนมัติ (flatwork ironer) เป็นขั้นตอนสุดท้าย

ผ้าต่างๆ แยกซักตามประเภทได้ ดังนี้

ผ้าปูที่นอน - ในการคัดแยกผ้าปูที่นอนและปลอกหมอน เป็นเรื่องค่อนข้างปกติที่อาจจะพบกระดาศทิชชูใช้แล้ว หรือเสื้อผ้าของแขก ซึ่งพนักงานทำความสะอาดห้องไม่ควรให้ติดนอน (มักเป็นชุดนอน) ถอดผ้าปูที่นอนออกจากเตียง หรือบางครั้งอาจจะมีหมอนหรือของเล่นเด็กเล็กๆ ติดอยู่ เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องแยกของพวกนี้ออกไปก่อนนำผ้าเข้าเครื่องซัก ต้องจดบันทึกไว้และส่งคืนเจ้าของหลังจากนั้น ในกรณีของชุดนอนควรนำแยกไปซักเป็นอีกนิตินาการก่อนส่งคืนเจ้าของ

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

ปลอกหมอน - ต้องคัดแยกจากผ้าปูที่นอน เพราะจะไปซักร่วมกัน เป็นการง่ายกว่ามากที่จะคัดแยกออกจากกันขณะแห้งเพราะถ้าซักร่วมกับผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนจะเข้าไปพันติดอยู่ในผ้าปูที่นอน ทำให้แยกออกยากมากกว่า ส่งผลให้เสียเวลาในการดำเนินงานเมื่อนำไปรีด

ปลอกคลุมผ้านวม - ต้องคัดแยกออกจากผ้าปูที่นอน เพราะมีการใช้ขั้นตอนการซักที่ต่างกัน

ผ้าขนหนู - ต้องคัดแยกออกจากผ้าปูที่นอน เพราะมีขั้นตอนการซักที่ต่างกัน เนื่องจากเส้นใยผ้าต่างกันและระดับความสกปรกต่างกัน อาจจะมีการพบของอื่นปะปนอยู่กับผ้าขนหนูด้วย เช่น สบู่ และ กระดาษทิชชู ซึ่งต้องกำจัดออกก่อนนำผ้าขนหนูเข้าเครื่องซัก แต่ควรระวัง (เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าขนหนูใช้เช็ดมือ) ผ้าขนหนูที่มีขนาดต่างกันสามารถซักรวมกันได้ ผ้าขนหนูสีขาวแยกจากผ้าขนหนูสีอื่นเสมอ

ผ้าขนหนูสี - มักจะใช้ในสปา ห้องนวด หรือร้านเสริมสวยของโรงแรม โดยอาจจะเปื้อนน้ำมันนวดหรือน้ำยาย้อมสีผมจึงต้องแยกซักต่างหาก ผ้าขนหนูเมื่อใช้ไปนานๆ สีจะเริ่มซีด

เสื้อคลุมอาบน้ำ - ต้องถอดสายคาดเอวออกก่อนนำไปซัก ไม่อย่างนั้นสายจะพันกันขณะซัก ทำให้ความเสียหายให้แก่ชุดที่เอวเสื้อได้ หากเป็นเสื้อคลุมอาบน้ำแบบมีกระเป๋าดึงต้องตรวจดูด้วยว่าไม่มีอะไรอยู่ในนั้น ส่วนสายคาดเอวต้องใส่ในถุงซักผ้าที่เป็นตาข่ายก่อนนำไปซักในเครื่อง

ผ้าที่ใช้โต๊ะอาหาร - ต้องตรวจดูว่าไม่มีของอย่างอื่นติดปะปนอยู่ เช่น ชิ้นส่วนอาหาร ก้นบุหรี่ อุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร หากมีชิ้น ส้อม หรือมีดหลุดเข้าไปในเครื่อง อาจจะทำให้เครื่องเสียหายมากจนใช้การไม่ได้ต้องนำไปซ่อมแซมเป็นเวลานานและสร้างปัญหาในการดำเนินงาน แล้วอาจจะไปเกี่ยวผ้าที่ซักร่วมให้เสียหายได้

ผ้าที่ใช้โต๊ะอาหารที่เป็นสีขาว - ต้องคัดแยกไม่นำไปซักปนที่เป็นสี เพื่อป้องกันสีตกใส่ผ้าขาว

- บางครั้งโรงแรมที่มีการจัดงานมาก อาจจะต้องใช้เช็ดปากที่สีเพื่อให้เหมาะสมกับบรรยากาศงานเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องแยกผ้าเช็ดปากที่เป็นสีออกต่างหากในการนำไปซัก หากมีผ้าเช็ดปากสีแดงหลุดลอดไปในการซักอาจทำให้ผ้าที่ใช้ที่โต๊ะอาหารที่เป็นสีขาวที่ซักในครั้งนั้นกลายเป็นสีชมพูและสีชมพูที่ได้ก็ไม่สม่ำเสมอได้ ดังนั้นจึงต้องใช้เคมีภัณฑ์อย่างแรกกำจัดสีชมพูที่มากตกใส่ผ้าขาวนี้ ซึ่งจะทำให้ต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่สมควร และการใช้เคมีภัณฑ์ที่มีความแรงในปริมาณสูงและที่อุณหภูมิสูงเพื่อทำให้ผ้าขาวก็ส่งผลต่อเนื้อผ้าด้วย

- หากพบสิ่งแปลกปลอมมาบ่อยครั้งกับผ้าที่ใช้ที่โต๊ะอาหารควรรายงานให้ผู้จัดการห้องอาหารทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

ผ้าเช็ดของ - ถ้าเป็นผ้าเช็ดของในครัวน่าจะมีคราบน้ำมันด้วย ควรจะนำไปแยกซักต่างหากจากผ้าเช็ดของที่ใช้ในห้องแขกและในบาร์ ทั้งนี้ควรจะให้แต่ละส่วนงานของโรงแรมใช้ผ้าเช็ดที่มีสีต่างกัน เพื่อที่แผนกซักจะได้รู้ว่าเป็นของส่วนงานไหนเพื่อความสะดวกในการส่งผ้าคืน และเพื่อลดการปนเปื้อนจากสิ่งหนึ่งไปยังอีกสิ่งหนึ่ง เช่น หากนำผ้าที่ใช้เช็ดของในครัวที่มีคราบมันตกค้างอยู่ไปเช็ดแก้วในบาร์จะทำให้แก้วเป็นคราบดูไม่สะอาด

ผ้าที่ใช้ในการทำสะอาดและหัวไม้ถู - สถานบริการทุกแห่งต้องใช้สิ่งเหล่านี้ในการทำ ความสะอาดเป็นจำนวนมาก จึงอาจจำเป็นต้องมีการซักทำความสะอาดทุกวัน โดยต้องไม่ซักผ้าที่ใช้ในการทำ ความสะอาดในครัว ซึ่งมีปริมาณของไขมันและคราบมันมากกว่าปนกับผ้าที่แผนกแม่บ้านใช้ในการทำ

ความสะอาด หากแผนกแม่บ้านมีการใช้หัวไม้ถูแยกเป็นสีต่างๆ ตามการใช้งานที่แตกต่างกันก็ต้องไม่นำหัวไม้ถูคนละสีมาใช้งานปะปนกัน

คราบสกปรกที่พบได้บ่อยบนผ้าที่ใช้กับเตียงและในห้องน้ำ ได้แก่

- เหงื่อ
- น้ำมันจากผม
- ครีมหาตัว
- เครื่องสำอาง
- สารคัดหลั่งจากร่างกาย

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสารคัดหลั่งจากร่างกาย

หากพบผ้าที่ใช้กับเตียงและในห้องน้ำมีเลือด อุจจาระ ปัสสาวะ อาหารที่อาเจียนออกมา ติดอยู่เป็นจำนวนมากควรจะต้องถือว่าผ้านี้มีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการติดเชื้อได้ และแยกผ้านี้ต่างจากผ้าสกปรกอื่นๆ

หากพนักงานที่ดูแลจัดเก็บทำความสะอาดห้องพักและพนักงานทำความสะอาดจะต้องสวมถุงมือในการหยิบจับผ้าที่มีลักษณะดังกล่าว หากมีของแข็งติดอยู่บนผ้าควรใช้น้ำฉีดให้หลุดออกไปเท่าที่ทำได้ก่อนนำส่งมาที่แผนกซักรีด จากนั้นควรนำผ้านี้ใส่ลงใน “ถุงละลายน้ำ” (Solubale bag) ซึ่งเป็นถุงที่มีความทนทานผลิตจากโพลิธิน (Polythene) ซึ่งเป็นพลาสติกชนิดหนึ่ง โดยปกติถุงนี้จะทำมาเป็นสีแดง ถูกออกแบบมาให้ละลายน้ำได้ แล้วมัดปากถุงด้วยที่มัดซึ่งละลายน้ำได้เหมือนกัน โดยสามารถใส่ถุงนี้ลงในเครื่องซักผ้าได้เลย หากเป็นผ้าเปื้อนเลือดต้องใช้อุณหภูมิน้ำที่ต่ำไม่เช่นนั้นคราบจะติดผ้าแน่น ถุงที่มีสีแดงโดดเด่นนี้จะช่วยให้พนักงานซักรีดทราบว่าผ้ามีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการติดเชื้อได้อยู่ข้างในและช่วยให้สะดวกในการดำเนินการ เพราะถุงจะละลายเมื่อสัมผัสกับน้ำในน้ำแรกของการซัก

คราบเปื้อนที่พบได้บ่อยบนผ้าที่ใช้โต๊ะอาหาร ได้แก่

- ไวน์แดง
- ชา กาแฟ
- ลิปสติก (บนผ้าเช็ดปาก)
- สีส้มอาหารและคราบอาหารตกค้าง
- น้ำสลัดและเนย

ข้อพึงระวังสำหรับพนักงานคัดแยกผ้า

ในการคัดแยกผ้า มีสิ่งพนักงานคัดแยกผ้าควรปฏิบัติเพื่อรักษาความปลอดภัย ดังนี้

ชุดป้องกัน - ถึงแม้ว่าของโรงแรมจะไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อเท่าผ้าของโรงพยาบาล แต่การใส่ชุดป้องกันกันเป็นสิ่งที่ควรจะทำเสมอ สิ่งที่จะใส่มีเสื้อคลุมยาวในลักษณะของเสื้อหมอบที่มีสายผูกข้างหลัง หรืออาจจะใช้ผ้ากันเปื้อนที่เป็นยางหรือพลาสติก ถุงมือยาง และรวมถึงหน้ากากป้องกัน ซึ่งจะ

สามารถป้องกันชนหรือขูดผ้าได้ สิ่งที่เราควรระวังที่สุดคือผ้าเช็ดตัว เพราะเป็นสิ่งที่ใช้กับร่างกายทุกส่วน ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงที่จะได้รับการปนเปื้อนจากสารคัดหลั่งของผู้ใช้ซึ่งมีเชื้อโรคอยู่

การซักรีดผ้า

การที่จะให้เครื่องซักผ้าทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก็ต้องตรวจดูให้แน่ใจว่าจะไม่มีการใส่ผ้าเข้าไปในเครื่องมากเกินไป ซึ่งสามารถทำได้โดยการชั่งน้ำหนักผ้า

การใช้เครื่องซักรีด

ผู้ให้บริการซักรีดขนาดเล็กจะใช้เครื่องซักรีดแบบมีแท่นซักรีด โดยจะต้องหักน้ำหนักของรถเข็นที่ใส่ออกไป ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องรู้ก่อน ตัวอย่างเช่น ถ้าเครื่องซักผ้ามีความจุ กิโลกรัม และน้ำหนักของ 80 นำไปซักโดยรวมน้ำหนักรถเข็นได้กิโลกรัม ก็ควรจะซักรีดน้ำหนักผ้าที่จะ 20 รถเข็นที่ผ้าเพื่อนำไปซักหนัก กิโลกรัม โดยทั้งนี้จะเป็นการดีกว่าที่ผ้าให้ 100 ประมาณน้อยกว่าความจุของเครื่องซักผ้าเล็กน้อย หลังจากนั้นก็ให้หยิบผ้าใส่เครื่องเพื่อดำเนินการซัก

การซักรีดผ้าที่ถูกติดกับลวดสลิ้งโดยเครื่องซักรีดน้ำหนักแบบแขวน

ธุรกิจซักรีดบางแห่งมีการใช้ถุงผ้าที่ถูกติดกับลวดสลิ้งเพื่อลำเลียงส่งผ้าไปยังห้องซัก เมื่อมีการนำผ้าที่ใช้แล้วมาส่งที่พื้นที่ดำเนินการ พนักงานจะทำการคัดแยก และนำผ้าแบบเดียวกันที่จะซักด้วยแยกใส่ในถุงผ้าที่ถูกติดกับลวดสลิ้งใบเดียวกัน เช่น ทั้งถุงผ้าจะมีแต่ปลอกหมอนที่พนักงานได้ทำการคัดแยก สิ่งแปลกปลอมที่ติดปะปนมาออกไปแล้ว โดยจะมีการติดตั้งเครื่องซักรีดน้ำหนักแบบแขวนไว้แล้วกับถุงผ้าที่ห้อยแขวนอยู่แต่ละใบ เมื่อถึงน้ำหนักที่กำหนดแล้วถุงผ้าจะเลื่อนลงไปที่รางส่งผ้าซึ่งจะเลื่อนต่อไปยังเครื่องซักผ้าที่วางอยู่โดยอัตโนมัติ

การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แสงในการตรวจนับ

ธุรกิจซักรีดบางแห่งมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แสงในการตรวจนับ เมื่อมีการนำผ้าที่ใช้แล้วมาส่งที่พื้นที่ดำเนินการแล้วใช้สายพานลำเลียงผ้าผ่านที่มพนักงานคัดแยกผ้าแล้ว ผ้าจะถูกแยกโยนใส่ลงในถังต่างๆ ที่จัดไว้ เช่น ถังหมายเลข สำหรับใส่ปลอกหมอน โดยจะ 5 สำหรับใส่ผ้าเช็ดตัว และถังหมายเลข 3 มีการติดตั้งไฟตรวจด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้อยู่ในถังใส่ผ้าที่คัดแยกแล้วเหล่านี้ ซึ่งจะสามารถชั่งน้ำหนักและนับจำนวนผ้า พร้อมทั้งบันทึกเข้าระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยอัตโนมัติ เมื่อถุงผ้าที่ถูกติดกับลวดสลิ้งที่ใส่อยู่ในถังเหล่านี้เต็มถึงน้ำหนักที่กำหนดแล้ว จะมีไฟสัญญาณเตือน แล้วถุงผ้าจะเลื่อนลงไปที่รางส่งผ้า ซึ่งจะเลื่อนต่อไปยังเครื่องซักผ้าที่วางอยู่โดยอัตโนมัติ ในระหว่างการคัดแยกผ้า สิ่งแปลกปลอมที่ติดปะปนมาที่ตรวจพบจะถูกบนวางสายพานเพื่อเก็บรวบรวมกันที่เดียวที่ปลายทาง

เครื่องซักผ้าแบบอูมิ่งค์

ในกรณีที่มีเครื่องซักผ้าแบบอูมิ่งค์ (continuous batch washer) บางรุ่นอาจจะมีเครื่องซักอัตโนมัติแบบมีแท่นซักด้วย พนักงานคัดแยกผ้าจะนำผ้าที่คัดแยกแล้ววางลงบนที่ใส่ผ้าสแตนเลส ซึ่งจะทำให้การบันทึกน้ำหนักและถ้าเต็มถึงน้ำหนักที่กำหนดแล้ว จะถูกยกโดยอัตโนมัติไปที่ช่องใส่ผ้าเพื่อเทผ้าลงไปในเครื่องเพื่อทำการซัก

ควบคุมการทำงานของเครื่องซักผ้า

มีเครื่องซักผ้าเพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์อยู่มากมายหลายแบบ และธุรกิจซักรีดส่วนใหญ่จะมีเครื่องซักผ้าอยู่หลายแบบ สิ่งที่สำคัญต้องปฏิบัติตามข้อคำแนะนำของผู้ผลิตจำหน่ายเสมอทั้งในการใช้งานและการดูแลซ่อมแซม โดยการไม่ทำตามข้อแนะนำของผู้ผลิตจำหน่ายอาจทำให้เสียสิทธิที่พึงได้จากการรับประกันเครื่อง และถ้าต้องนำเครื่องไปซ่อมบ่อยๆ เพราะใช้งานเครื่องไม่ได้จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานและอาจทำให้ไม่สามารถส่งผ้าให้ลูกค้าได้ตามกำหนด

เครื่องซักผ้าแบบหลายส่วน

เป็นเครื่องซักผ้าที่ไม่ต้องมีการต่อเชื่อมระบบและมีความจุที่มากกว่าเนื่องจากมีหลายส่วน โดยปกติแล้วจะมี 3 ส่วน ตัวอย่างเช่น เครื่องซักผ้าที่มีความจุ 240 กิโลกรัม จะแบ่งเป็น 3 ส่วน โดยแต่ละส่วนสามารถซักผ้าได้ 80 กิโลกรัมภายในเวลาเดียวกัน แต่ละส่วนจะมี 1 ประตู และแต่ละส่วนของเครื่องซักผ้าแบบนี้จะทำงานแยกจากกัน พนักงานควบคุมการซักสามารถใส่ผ้าเข้าไปและนำผ้าออกมาจากอีกส่วนได้ในขณะที่อีกส่วนยังทำงานอยู่ ทำให้สะดวกมากขึ้น ลดปริมาณผ้าพันกัน และจะมีการเชื่อมต่อกับที่สูบน้ำง่าย สารเคมี ตัวอ่านการวัดที่ตั้งโปรแกรมไว้ก่อนหรือไมโครโปรเซสเซอร์ ถ้าเป็นเครื่องรุ่นเก่าอาจมีช่องเติมสารเคมี เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเติมสารเคมีได้ เช่น เติมน้ำในน้ำสุดท้าย เนื่องจากมีเนื้อที่จำกัดในแต่ละตอนของเครื่องซักผ้า แรงหมุนของเครื่องจึงน้อยกว่าเครื่องขนาดเดียวที่มีตอนเดียว ทั้งนี้ควรซักผ้าประเภทเดียวกันในตอนเดียวกันของเครื่อง (เช่น เป็นผ้าขนหนูทั้งหมด หรือผ้าปูที่นอนทั้งหมด) ไม่ควรเอาผ้าหลายๆ อย่างรวมกันในส่วนเดียว

เครื่องซักผ้าแบบอูมิ่งค์ (continuous batch washer) – เป็นเครื่องซักผ้าที่นิยมใช้เป็นอย่างมากในธุรกิจซักรีดเชิงอุตสาหกรรม เนื่องจากสามารถซักผ้าได้เป็นจำนวนมากในเวลาสั้นมากและใช้คนคอยควบคุมน้อยมาก เครื่องซักผ้าแบบนี้จะมีลักษณะเหมือนอูมิ่งค์ซึ่งมีหลายๆ ส่วนต่อเข้าด้วยกันเป็นท่อยาว ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุม มีให้เลือกใช้หลายขนาด ขึ้นอยู่กับปริมาณผ้าที่ต้องการซักและพื้นที่ที่มีของธุรกิจซักรีด โดยสามารถซักผ้าได้วันละหลายตัน

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์

จอคอมพิวเตอร์หลักจะสามารถบอกผู้ควบคุมการดำเนินงานได้ว่า มีอะไรกำลังถูกซักอยู่และอยู่ที่ส่วนไหนของเครื่องจะสามารถช่วยระบุผ้าของลูกค้าแต่ละรายว่าอยู่ที่ส่วนไหนของเครื่อง ถ้ามีปัญหาอะไรขึ้นมาในการซักก็จะทำให้ทราบได้ เมื่อมีผ้าส่วนไหนซักเสร็จแล้ว เครื่องจะลำเลียงผ่านสายพานไปยังเครื่องอบแห้งโดยอัตโนมัติ เมื่อประตูของเครื่องอบแห้งปิดแล้ว เครื่องอบแห้งจะเริ่มทำงานโดยอัตโนมัติ

เมื่อเครื่องอบแห้งอบผ้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะส่งต่อผ้าโดยอัตโนมัติไปยังสายพานลำเลียง หรือรถเข็นตามแต่ที่ตั้งโปรแกรมไว้

สารเคมีที่ใช้ในการซักรีด

ไม่ว่าจะเลือกใช้เครื่องซักผ้าแบบไหน การเลือกใช้สารเคมีและผู้ผลิตจำหน่ายสารเคมีมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานธุรกิจซักรีด การเจรจาติดต่อตกลงทำความเข้าใจกันระหว่างตัวแทนผู้ผลิตจำหน่ายสารเคมีและผู้จัดการแผนกซักรีดย่อมมีผลต่อขั้นตอนการดำเนินงานซักรีด หากผ้าไม่ได้รับการซักอย่างถูกวิธีและยังมีสิ่งสกปรกติดอยู่ ต้องทำการซักใหม่ ซึ่งจะทำให้ต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม การเลือกใช้สารเคมีผิดหรือเจือจางด้วยอัตราส่วนที่ไม่ถูกต้อง ย่อมจะส่งผลเสียต่อผลการซัก หากได้รับการต่อว่าจากลูกค้าก็จะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานและอาจทำให้เสียลูกค้าได้ การใช้สารเคมีที่ไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้นด้วย

ประเภทของสารที่ใช้ทำความสะอาดผ้าในห้องซักรีด

น้ำ - น้ำไม่ใช่สารเคมี แต่เป็นสารที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในกระบวนการซัก คุณภาพของน้ำเป็นสิ่งที่สำคัญในการกำหนดเคมีภัณฑ์ทำความสะอาดผ้าที่จะเลือกใช้ น้ำอาจจะมีปริมาณของเหล็กหรือแคลเซียมหรือแม้แต่สารสีที่มาจากพืชที่ขึ้นอยู่ข้างเขื่อนที่เป็นแหล่งน้ำ แร่ธาตุเหล่านี้ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำสะอาดของเคมีภัณฑ์ ดังนั้นจึงต้องให้บริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือในเรื่องนี้มาทดสอบคุณภาพน้ำเป็นระยะๆ โดยสม่ำเสมอ

น้ำกระด้างจะมีผลต่อการเลือกใช้สารซักฟอก การทำความสะอาดผ้าจะลดประสิทธิภาพลดหากเลือกใช้เคมีภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม โดยอาจจะต้องให้บริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้มาดำเนินการบำบัดน้ำในหม้อต้มน้ำให้

ถ้ามีปริมาณของเหล็กในน้ำมาก ซึ่งอาจเกิดจากท่อน้ำที่เป็นเหล็กซึ่งเก่าแล้ว หากทำได้ควรเปลี่ยนท่อน้ำเพื่อไม่ให้เหล็กตกค้างอยู่บนผ้าที่สะอาดแล้ว

อุณหภูมิของน้ำ - การซักน้ำที่อุณหภูมิ 70 องศาเซลเซียส เป็นเวลาประมาณ 25 นาที เป็นการฆ่าเชื้อด้วยความร้อน (Thermal infection) ซึ่งจะสามารถฆ่าเชื้อแบคทีเรียส่วนใหญ่ที่อยู่ในผ้าของโรงแรม (ยกเว้น) เชื้อรา แต่ไม่ควรซักผ้าใยขนสัตว์และใยสังเคราะห์ด้วยอุณหภูมิสูงเช่นนี้

ด่าง - สิ่งสกปรกในผ้าส่วนใหญ่จะมีคุณสมบัติเป็นกรด ดังนั้นจึงมีการใช้ด่างในขั้นตอนแรกของการซักเพื่อทำให้สิ่งสกปรกมีคุณสมบัติเป็นกลางก่อนจะถึงขั้นตอนการซักหลัก นอกจากนี้ยังช่วยให้สารซักฟอกจับตัวกันบนพื้นผิวของผ้าแล้วแทรกซึมลงไปในเนื้อผ้าและทำให้สิ่งสกปรกลอยตัวหลุดออกมา ด่างยังช่วยให้ไขมันและน้ำมันแตกตัวละลายเข้ากับน้ำกลายเป็นไขอื่นๆ

สารเพิ่มพลังซัก (Culder) - สามารถใช้เติมลงในด่างหรือสารซักฟอก เพื่อช่วยลดความกระด้างของน้ำและช่วยให้สารซักฟอกทำงานได้ดีขึ้น สารเพิ่มพลังซักที่ใช้กันมาก เช่น ฟอสเฟต (Phosphate) ซิลิเกต (Silicate) และคาร์โบเนต (Carbonate)

สารซักฟอก - ใช้เพื่อทำความสะอาดผ้าโดยการผสมกับน้ำ แล้วแทรกซึมลงไปในเนื้อผ้าและทำให้สิ่งสกปรกลอยตัวหลุดออกมา แล้วจึงใช้น้ำล้างออกไป สารซักฟอกที่ใช้ในธุรกิจซักรีดเป็นสารสังเคราะห์ที่ผสมกับสารเพิ่มพลังซัก (Builder) ที่ช่วยให้ไขมันเกิดการลอยตัว สารซักฟอกสามารถใช้ร่วมกับน้ำ

กระด้างได้ และใช้ได้ดีในทุกอุณหภูมิมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในธุรกิจซักรีดมากกว่าสบู่ ซึ่งจะทำให้เกิดคราบบางๆ ตกค้างหากใช้น้ำกระด้าง

สารฟอกขาวซึ่งมีคลอรีนเป็นส่วนประกอบ (Chlorine bleach) - ใช้เพื่อทำให้ผ้าขาวและกำจัดคราบสกปรกตกค้าง ต้องใช้กับผ้าขาวเท่านั้น หากใช้มากไปจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผ้า และจะทำให้ไปทำลายความยืดหยุ่นของผ้าทำให้ผ้าย้วย และยังเป็นสารฆ่าเชื้อ มีทั้งที่เป็นแบบน้ำและเป็นผง สารฟอกขาวที่ใช้กันแพร่หลายที่สุด คือ โซเดียมไฮโปคลอไรด์ (Sodium hypochloride)

สารฟอกขาวซึ่งมีสารออกซิไดซ์เป็นส่วนประกอบ (Oxidising bleach) - สามารถใช้จัดรอยคราบเปื้อนได้เหมือนกัน เช่น ไฮโดรเจน เพอร์ออกไซด์ (hydrogen peroxide) และโซเดียมเปอร์โบเรต (Sodium perborate)

สารขจัดคลอรีน (Antichlor) - ใช้เพื่อขจัดคราบตกค้างของสารฟอกขาวซึ่งมีคลอรีนเป็นส่วนประกอบ และช่วยทำให้ผ้าไม่เหลือง บางตัวมีส่วนผสมของสารเพิ่มความสดใส (Optical brightener) ซึ่งจะช่วยให้ผ้าขาวดูขาวขึ้นเพราะสะท้อนแสงได้มากขึ้น ซึ่งปกติจะใช้กับการซักน้ำล้างสารซักฟอกออกในครั้งที่สองโดยใช้น้ำปริมาณมาก

น้ำยาปรับผ้านุ่ม - ใช้เพื่อทำให้ผ้าขนหนูพูนนุ่ม แต่ก็ใช้กับผ้าปูที่นอนด้วยเพื่อให้รีดง่ายขึ้นด้วยการไปลดไฟฟ้าสถิตบนแผ่นรีดน้ำยาปรับผ้านุ่มจะซึมเข้าไปในเนื้อผ้าและไปเคลือบผ้าไว้ นอกจากทำให้ผ้านุ่มขึ้นแล้วยังช่วยทำให้ผ้าไม่ติดกัน ทำให้น้ำผ้าออกมาจากเครื่องเมื่อซักเสร็จแล้วได้ง่ายขึ้น

แป้ง (Starch) - จะมีการเติมแป้งลงไปในน้ำสุดท้ายของการซักผ้าปูโต๊ะหรือชุดพนักงานทำครัวที่เป็นผ้าฝ้ายเพื่อให้เนียบขึ้น แป้งจะไม่เคลือบผิวผ้าและป้องกันไม่ให้สิ่งสกปรกแทรกซึมลงไป จึงทำให้การซักล้างสิ่งสกปรกออกจากผ้าในครั้งหน้าง่ายขึ้น แต่ไม่ควรใช้กับเครื่องนอนเพราะจะทำให้แข็งและอาจทำให้คันด้วย ต้องระวังไม่ลงแป้งมากเกินไป ซึ่งโดยปกติแล้วจะอยู่ในรูปผงและต้องนำไปละลายน้ำก่อน แต่จะใช้กับผ้าโพลีเอสเตอร์ไม่ได้เพราะน้ำแห้งจะไม่สามารถซึมเข้าไปในเนื้อผ้าได้

กรด - ใช้เติมเข้าไปในน้ำสุดท้ายของการซักเพื่อทำให้ด่างที่ตกค้างอยู่เป็นกลาง ซึ่งหากไม่ขจัดด่างที่ตกค้างอยู่ออกไป ผ้าจะเหลืองหรือหมอง ผลลัพธ์ที่เป็นกรดบางตัวมีการเติมสารเพิ่มความสดใสเข้าไปด้วย

ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการใช้เคมีภัณฑ์

ต้องปฏิบัติตามเคมีภัณฑ์ทุกตัวด้วยความใส่ใจ หากนำมาใช้ เกือบ หรือหยิบจับเคลื่อนย้ายไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นในการปฏิบัติงาน และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพในระยะยาวดังนั้นเป็นสิ่งสำคัญในฐานะของลูกจ้างที่จะต้องรู้เกี่ยวกับสารเคมีในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำเป็นก่อนที่จะนำมาใช้งาน

- เคมีภัณฑ์ทุกตัวถูกผลิตภัณฑ์จัดขึ้นมาเพื่อตอบสนองการใช้งานเฉพาะอย่าง เคมีภัณฑ์ทุกตัวที่ผลิตออกมาจำหน่ายต้องมีฉลากอธิบายการใช้งานและ Material Safety Data Sheet (MSDS) หรือเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสารเคมี ประกอบ

- ฉลากอธิบายการใช้งานจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ลักษณะโดยทั่วไป ขนาดหรือปริมาณและการใช้งานที่ถูกต้องเหมาะสม

- เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสารเคมี (MSDS) จะมีข้อมูลมากมาย แต่เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เกี่ยวกับ

- ต้องมีการทำสำเนาของเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสารเคมี (MSDS) ทั้งหมดไว้ให้พนักงานได้อ่านเพื่อหาข้อมูลในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุแล้วสารเคมีหก และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉินได้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่มีไฟไหม้หรือเกิดการรั่วไหลของสารเคมี

- เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสวมชุดและอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่ถูกต้องเหมาะสมเมื่อต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี โดยเป็นหน้าที่ของสถานประกอบการที่จะต้องจัดหาชุดและอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่จำเป็นและมีขนาดเหมาะสมให้กับพนักงานทุกคนให้พร้อมไว้เสมอ

- ต้องล้างมือเสมอหลังจากปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี และต้องไม่สูบบุหรี่ รับประทานอาหารหรือดื่มอะไรในระหว่างปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี

- ไม่ผสมเคมีภัณฑ์เข้าด้วยกัน เนื่องจากอาจทำให้สารเคมีทำปฏิกิริยาต่อกันแล้วก่อให้เกิดแก๊สพิษซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังจะทำให้เคมีภัณฑ์เสื่อมประสิทธิภาพ เช่น ด่าง + กรด = เป็นกลาง

- หากมีสารเคมีหกเล็กน้อย ให้รีบเก็บกวาดทำความสะอาดโดยทันที เพื่อป้องกันไม่ให้มีใครมาลื่นล้ม อาจใช้น้ำฉีดลงทอระบายน้ำที่ใกล้ที่สุด หรือใช้ไม้ถูซับน้ำเช็ด

- ต้องใช้เคมีภัณฑ์ในอัตราส่วนการเจือจางที่ถูกต้องเหมาะสม การใช้เคมีภัณฑ์ในปริมาณที่มากเกินไปเป็นการสิ้นเปลืองโดยใช้เหตุและยังอาจทำให้ผ้าได้รับความเสียหาย

- ให้เทสารเคมีใส่ลงไปในน้ำเสมอ ไม่ใช่เทน้ำใส่ลงไปที่สารเคมีเพื่อป้องกันการกระเด็น

- ต้องเก็บเคมีภัณฑ์ให้ถูกต้องในอุณหภูมิที่เหมาะสมและในที่หนาแน่นปลอดภัยเสมอ

- ต้องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการเคลื่อนย้ายและยกถังใส่สารเคมี

- ต้องติดป้ายกำกับบรรจุภัณฑ์ที่ใส่สารเคมีให้ถูกต้องเสมอจะได้หยิบไปใช้ได้ถูกต้อง และไม่นำขวดเครื่องดื่มที่หมดแล้วมาใส่สารเคมี

- ต้องทิ้งถังใส่สารเคมีที่หมดแล้วโดยเป็นไปตามข้อกำหนดของพื้นที่

ตัวอย่าง ขั้นตอนการซักรีดผ้าประเภทต่างๆ

ผ้า	การซัก	การอบแห้ง	การใช้เครื่องรีดแบบกดทับ	การใช้เครื่องพับ
ผ้าปูที่นอน	✓	แค่ นาทีกาผ้าผ่าน 10 การซักด้วยเครื่องแบบ อุโมงค์	✓	✓
ปลอกหมอน	✓	✗	✓	✓
ผ้าขนหนูสีขาว	✓	✓	✗	✓
เสื่อคลุมอาบน้ำ	✓	✓	✗	ใช้มือพับหรือ แขวนไม้แขวน
ผ้าใช้ที่โต๊ะอาหาร	✓	✗	✓	✓
ผ้าเช็ดของ	✓	✗	✓	ใช้มือพับ
ผ้ากันเปื้อนของ พนักงานทำอาหาร	✓	✗	✓	ใช้มือพับ
ผ้าขนหนูสี	✓	✓	✗	✓

ควบคุมการทำงานของเครื่องอบผ้า

ในการควบคุมการทำงานของเครื่องต้องระวังในเรื่องของไฟไหม้ เพราะมีไฟไหม้เกิดขึ้นมากมายหลายที่เกิดจากการที่มีขนหรือขุยผ้าไปสะสมอุดตันในที่กรองหรือในท่อระบายควันของเครื่องอบผ้า

การใช้งานหลักของเครื่องอบผ้าคือใช้อบผ้าขนหนู ผ้าส่วนใหญ่ที่ผ่านการอบแห้งจะถูกส่งต่อไปยังเครื่องพับผ้าขนหนู หรือถูกนำไปพับและจัดวางเรียงซ้อนกันเป็นกองด้วยมือ

ข้อควรระวังในการใช้เครื่องอบผ้า

- สิ่งที่ต้องระวังมากที่สุดในเรื่องความปลอดภัยคือการที่มีขนหรือขุยผ้าไปสะสมอุดตันในท่อส่งความร้อนที่กรองหรือในท่อระบายควันของเครื่องอบผ้า
- ขนหรือขุยผ้าอาจจะไปสะสมอุดตันในท่อส่งความร้อนและทำให้เกิดไฟไหม้
- ควรมีการกำจัดขนหรือขุยผ้าออกจากที่ดักหลังการอบผ้าทุกครั้ง หรืออย่างน้อยทุก 2 ครั้ง โดยที่ดักผงจะอยู่ในถังผ้าหรืออยู่ในช่องเล็กๆ สามารถใช้แปรงหรือมือปิดเคาะ หรือใช้เครื่องดูดฝุ่นดูดขนหรือขุยผ้าที่ติดอยู่ให้ออกไปให้หมด
- ต้องรอให้เครื่องหยุดทำงานก่อน จึงค่อยเปิดประตูเครื่อง
- เมื่อนำผ้าออกจากเครื่องแล้ว จะใส่รถเข็นที่เตรียมไว้สำหรับขนย้ายผ้าที่ทำความสะอาดแล้วเพื่อนำไปดำเนินการในขั้นตอนสุดท้าย ถ้าเป็นผ้าขนหนูจะถูกส่งไปพับ แต่ถ้าเป็นผ้าปูเตียงและผ้าที่ใช้ที่โต๊ะอาหารจะถูกส่งไปที่เครื่องรีดแบบกดทับอัตโนมัติ

ดำเนินการในขั้นตอนสุดท้าย

เครื่องรีดแบบลูกกลิ้ง (roller ironer)

วิธีการใช้งานทำโดยสอดผ้าผ่านลูกกลิ้งรีดโดยผู้ใช้งานต้องคอยจับผ้าไว้ พอผ้าเคลื่อนผ่านลูกกลิ้งรีดหมดผู้ใช้ก็พับผ้าเก็บ การรีดผ้าโดยใช้เครื่องนี้ช้าและเปลืองแรงมาก ความเร็วเฉลี่ยในการรีด 5 เมตร ต่อนาที

เครื่องรีดกดทับแบบอัตโนมัติ (flatwork ironer)

เครื่องรีดกดทับเป็นเครื่องทำหน้าที่รีดผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ากันเปื้อนของพนักงานทำอาหาร และผ้าเช็ดของ ให้เรียบและให้แห้งในขณะเดียวกัน โดยจะมีขนาดกว้างประมาณ 3 เมตร และสามารถเคลื่อนตัวได้มากที่สุด 50 เมตรต่อนาที แต่ในการใช้งานส่วนใหญ่จะใช้ความเร็วที่ 2-3 เมตรต่อนาที

เครื่องพับผ้าอัตโนมัติ

ในการป้อนผ้าเข้าเครื่องรีดจะต้องจับให้ปลายผ้าเป็นแนวตรง เพื่อให้ผ้าที่ถูกส่งต่อมาที่เครื่องพับจะได้ถูกพับออกมาตามแนวที่กำหนดไว้ โดยผ้าจะถูกส่งผ่านรางที่ประกอบด้วยลูกกลิ้งหมุนต่อๆ กัน แล้วใช้แรงดูดของอากาศดึงส่วนต่างๆ ของผ้าลงไปพับ

เครื่องพับผ้าขนหนู เครื่องพับผ้าขนหนูอยู่ แบบ 2

แบบเลนเดียว – เครื่องพับผ้าขนหนูแบบเลนเดียวสามารถพับผ้าได้โดยเฉลี่ย 200-250 ผืน ในเวลา 1 ชั่วโมง ผู้ใช้งานต้องคอยนำผ้าที่พับแล้วใส่รถเข็นและคอยจดจนวนผ้าที่พับทั้งหมดในแต่ละเที่ยว โดยเมื่อจะดำเนินการพับผ้าของลูกค้ายรายใหม่ก็ต้องปรับตัวเลขของเครื่องนับให้เป็นศูนย์เหมือนเดิม

แบบหลายเลน - ใช้ในธุรกิจซักรีดขนาดใหญ่ สามารถพับผ้าได้โดยเฉลี่ย 380-420 ผืน ในเวลา 1 ชั่วโมง ของการทางานของพนักงาน 1 คน ฉะนั้นถ้าเป็นเครื่อง 4 เลน จะสามารถพับผ้าขนหนูได้โดยเฉลี่ย 1,600 ผืน ในเวลา 1 ชั่วโมง

นับห่อหุ้มหรือใส่ลงในบรรจุภัณฑ์ และส่งผ้า/

ขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับแจกแจงรายการของผ้าที่จัดส่งให้ลูกค้า

- ส่วนใหญ่แล้วจะทำการนับจำนวนผ้าในส่วนสุดท้ายของขั้นตอนการซักรีด ซึ่งก็คือส่วนที่ทำการรีดหรือพับผ้า

- ในการใช้เครื่องรีดกดทับแบบอัตโนมัติ (Flatwork ironer) นับจำนวนผ้า ก่อนดำเนินการรีดผ้าของลูกค้ายแต่ละรายต้องปรับเลขที่แป้นเครื่องให้เป็น 0

- ในขณะที่เครื่องดำเนินการรีดและพับผ้า ตัวเลขบนแป้นของเครื่องจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนของผ้า

- พนักงานรีดจะต้องลงบันทึกจำนวนรวมที่เครื่องนับไว้ทั้งหมดในใบบันทึกข้อมูลของหน่วยงานซึ่งจัดวางไว้ที่เครื่อง

- ก่อนเลิกงานจึงนำจำนวนทั้งหมดที่ใช้เครื่องรีดแบบกดทับอัตโนมัติ และที่ใช้เครื่องพับผ้าขนหนูนับมารวมเข้าด้วยกัน เพื่อกำหนดข้อมูลลงในใบกำกับแจกแจงรายการของผ้าที่จะจัดส่งให้ลูกค้า หรือใส่

ข้อมูลของจำนวนผ้าทั้งหมดที่นับได้ลงในระบบคอมพิวเตอร์ แล้วส่งพิมพ์ใบกำกับแจกแจงรายการของผ้าที่จะจัดส่งให้ลูกค้าออกมา

- หากมีผ้าที่ไม่ได้นำส่งคืนลูกค้าเพราะต้องนำไปซักใหม่ ต้องมีการบันทึกไว้ด้วย / ใบแจกแจงรายการส่งคืนผ้าจะอยู่กับรถเข็นที่ใช้ขนส่งผ้าไปให้ลูกค้า

- ลูกค้าต้องตรวจสอบใบใบแจกแจงรายการส่งคืนผ้าด้วยว่าตรงกับที่ส่งไปซักหรือไม่ในตอนแรกหรือไม่ หากไม่ครบมีอะไรหายไปต้องรีบแจ้งโรงแรมทราบโดยเร็วที่สุด

ดำเนินงานซักแห้ง

1. รับและตรวจสอบผ้า

- ในกรณีบริการซักรีดที่โรงแรมดำเนินการเองภายในสถานที่ จะมีการลงบันทึกหมายเลขห้องและชื่อของแขกไว้ในใบสรุปรายการของผ้าที่แขกส่งซักรีดเมื่อรับผ้า โดยจะมีการระบุไว้ในใบนี้ด้วยว่าแขกต้องการที่จะซักรีดปกติหรือซักแห้งเสื้อผ้าที่ส่งมา และจะใช้ใบสรุปรายการนี้เพื่อเรียกเก็บค่าบริการจากบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกในภายหลัง

- ต้องตรวจสอบของที่อาจติดมากับเสื้อผ้า เช่น ในกระเป๋าหรือพวกเข็มกลัดที่ติดไว้ โดยหากไม่ใช่ขยะต้องนำของพวกนี้ไปเก็บรักษาไว้ให้ดีเพื่อส่งคืนให้แขกในภายหลัง โดยต้องจดบันทึกไว้ว่าเป็นของอะไร และเป็นของแขกคนไหน และเขียนกำกับลงในใบปะหน้าถุงซักรีดที่แขกกรอรายละเอียดส่งมาไว้ด้วย ถือเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องตรวจสอบให้ดี เช่น หากมีปากกาหมึกซึมอยู่ในกระเป๋าของแขกแล้วไม่ได้นำออกมาก่อนใส่ผ้าเข้าเครื่องซัก ก็อาจจะทำให้ผ้าที่ซักรวมกันในครั้งนั้นเลอะหมึกไปด้วย

- ต้องรูดแขนเสื้อที่พับไว้ลงก่อนนำไปซัก

- ต้องตรวจสอบว่าเสื้อผ้าของแขกมีตรงไหนอะไรชำรุด เสียหายหรือไม่ แล้วบันทึกลงในใบปะหน้าถุงซักรีดที่แขกกรอรายละเอียดส่งมาไว้ด้วย

- ต้องมีการระบุกำกับไว้ที่เสื้อผ้าเพื่อให้ทราบได้ว่าเป็นของใคร ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะจะมีเสื้อผ้าของแขกหลายคนถูกนำไปซักรวมในเครื่องเดียวกัน

- หากไม่มีการระบุกำกับไว้ที่เสื้อผ้าอาจจะทำให้ส่งคืนเจ้าของผิดตัว และทำให้ได้รับการต่อว่าจากแขกได้

2. คัดแยกผ้าก่อนดำเนินการซักซักแห้ง/

เมื่อรับผ้ามาแล้วต้องทำการตรวจสอบ ทำการระบุกำกับและคัดแยกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อจะได้ดำเนินการซักได้ถูกวิธี เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องอ่านป้ายข้อมูลการดูแลผ้าที่ติดไว้กับเสื้อผ้าเพื่อจะได้ทราบว่าควรดำเนินการอย่างไร

ประเภทของการคัดแยก โดยต้องแยกผ้าเพื่อ

- การซัก - การซักแห้ง - การรีดเท่านี้

การซัก ต้องแยกผ้าเป็น

- ผ้าขาว - ผ้าสี - ผ้าสีเข้ม - ผ้าที่บอบบาง

การซักแห้ง ต้องแยกผ้าเป็น

- ผ้าสีอ่อน - ผ้าสีเข้ม - ผ้าน้ำหนักเบา - ผ้าน้ำหนัก

3. ดำเนินการกำจัดคราบเปื้อน

กระดานทำการขจัดคราบเปื้อน (spotting board) เป็นโต๊ะยาวที่ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการขจัดคราบเปื้อนเฉพาะจุดบนผ้าก่อนนำไปซัก โดยจะมีสายเพื่อฉีดไอร้อนซึ่งสามารถฉีดได้ทั้งไอร้อนแบบแห้งและแบบเปียกและควบคุมการทำงานโดยใช้เท้าเหยียบติดตั้งอยู่

การระบุประเภทของคราบเปื้อน เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพยายามระบุประเภทของคราบเปื้อนให้ได้เพื่อจะได้ทำการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

ประเภทต่างๆ ของคราบเปื้อน

- ละลายน้ำได้ (เกลือและน้ำตาล)
- ละลายในตัวทำละลายได้ (น้ำมันและไขมัน)
- ไม่สามารถละลายได้ (ดิน คาร์บอน ทน)
- สีย้อม อาหาร และน้ำอืดหลาย ๆ อย่างมีการเติมสีเข้าไป และหากหกเลอะผ้าจะสร้างความลำบากให้แก่ผู้ทำการซักแห้งที่จะต้องกำจัดสีย้อมที่ติดอยู่บนเนื้อผ้าแต่รักษาสีของเนื้อผ้าไว้
- เคมีภัณฑ์ต่างๆ (ยาทาเล็บ สีทาบ้าน หมึก)

การทำความสะอาดและซ่อมแซมดูแลสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ในสถานบริการ

พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง

การทราบถึงสิ่งที่จำเป็นต้องทราบในการทำความสะอาดและดูแลรักษาสถานที่

1. การทราบว่ามีพื้นที่ใดที่ต้องทำความสะอาดและดูแลรักษา

การทำความสะอาดและดูแลสถานที่ มีความหมายดังนี้ การทำความสะอาด หมายถึง การขจัดสิ่งสกปรกที่มองเห็นได้ตามวิธีการที่เหมาะสม โดยใช้เครื่องมือและสารเคมีในการดำเนินการ เพื่อให้สถานที่มีความสะอาดและสุขอนามัยได้มาตรฐานสูงสุด ส่วนการดูแลรักษา หมายถึง การรักษาสภาพเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อให้สถานที่ดูดีน่ามอง

สาเหตุที่ต้องทำความสะอาด มีเหตุผลสำคัญ คือ เป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องสุขอนามัย เป็นการช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่สะอาดปลอดภัย และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้แก่พนักงาน

พื้นที่ที่ต้องทำความสะอาด ทุกที่ทั้งพื้นที่ส่วนหน้า คือ พื้นที่ที่มีไว้บริการแขก เช่น สรรวายน้ำ ห้องออกกำลังกาย โถงต้อนรับ บันได ลิฟท์ ร้านค้าของโรงแรม เป็นต้น และพื้นที่ส่วนหลัง คือ พื้นที่ที่ไม่ได้มีไว้เพื่อบริการแขก แต่เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ห้องเก็บของพนักงาน ห้องซักรีด ห้องสำนักงาน ห้องอาหารพนักงาน ห้องน้ำพนักงาน เป็นต้น

2. การทราบว่ามีอุปกรณ์เครื่องใช้อะไรที่ต้องทำความสะอาดและดูแลรักษา

อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ต้องดูแลรักษาทั้งพื้นที่ส่วนหน้า และพื้นที่ส่วนหลัง เช่น พรหม แก้ว อี โซฟา ประตุกระจก โต๊ะ โทรศัพท์ ผนัง เพดาน ผ้าเช็ดเท้า ที่เชียบูหรี กรอบรูป เป็นต้น

ประเภทพื้นผิวที่ต้องทำความสะอาด เช่น ขนสัตว์ ไนลอน ไม้ หินอ่อน หินแกรนิต ทองเหลือง กระจก หินชนวน กระเบื้องเคลือบ กระเบื้องดินเผา ผนัง คอนกรีต ยาง ไวนิล เหล็กชุบสแตนเลส โลหะโครเมียม ผ้า พลาสติก โลหะอื่น ๆ เงิน ทองแดง เป็นต้น

ความถี่ในการทำความสะอาด ในการกำหนดความถี่ในการทำความสะอาดมีศัพท์ที่ต้องรู้ ดังนี้

- การทำความสะอาดประจำวัน เป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติอย่างน้อยวันละครั้ง
- ภาระงานพิเศษของวันนั้น อาจมอบหมายโดยหัวหน้างานเป็นพิเศษ
- การทำความสะอาดประจำสัปดาห์ เป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติสัปดาห์ละครั้ง
- การทำความสะอาดเป็นทีม
- การทำความสะอาดเป็นระยะ ๆ ภาระงานที่ทำเป็นครั้งคราวตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น

การทำความสะอาดโคมไฟระย้า

อย่างไรก็ตามความถี่ในการทำความสะอาดขึ้นอยู่กับปริมาณการใช้งานและจำนวนของผู้ที่มาใช้งาน

3. การทราบถึงข้อควรปฏิบัติในการทำความสะอาดและดูแลรักษาสิ่งต่าง ๆ

ต้องมีข้อมูลทราบว่า

- ต้องทำความสะอาดอะไร ที่ไหน จากหัวหน้างานและตารางการปฏิบัติงาน
- ดำเนินภาระงานแต่ละอย่างอย่างไร
- จะใช้งานเครื่องมือทำความสะอาดอย่างไร
- จะใช้สารเคมีอย่างไร
- เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน
- มีสมุดบันทึกมอบหมาย ส่งต่องาน

ต้องทราบว่าเมื่อใดต้องใช้แบบฟอร์มแจ้งเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง การที่ต้องดูแลทำความสะอาดสิ่งต่างๆ ทำให้พนักงานทำความสะอาดทราบว่ามิฉะนั้นจะชำรุดเสียหายบ้าง ซึ่งหากพบต้องรีบเขียนรายงานแจ้งแผนกซ่อมบำรุง หรือรายงานผ่านหัวหน้างาน

ต้องทราบวิธีการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด โดยเครื่องมือที่เป็นไฟฟ้าจะมีคู่มือหรือใบแสดงข้อมูลอธิบายไว้ หากไม่รู้จัก ไม่เคยใช้ ต้องแจ้งข้อมูลให้หัวหน้างานทราบ ห้ามทดลองเครื่องมือที่ไม่รู้วิธีใช้ด้วยตนเองก่อน เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายความเสียหาย

ต้องทราบสารเคมีในการทำความสะอาด ต้องทราบว่าสารเคมีนั้นเหมาะสมที่จะใช้ทำความสะอาดอะไร เคมีภัณฑ์แต่ละชนิดต้องมีสลากอธิบายการใช้งาน ควรจัดเก็บเอกสารหรือฉลากข้อมูลเข้าแฟ้มกันน้ำให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และจัดวางไว้บริเวณเก็บสารเคมี เพื่อพนักงานจะได้ตรวจสอบหาข้อมูลได้

ต้องทราบว่าควรดำเนินการทำความสะอาดตอนไหน ต้องทราบเวลาในการเปิดปิดการให้บริการส่วนต่างๆ ในโรงแรม เช่น ห้องอาหาร บาร์ให้บริการเครื่องดื่ม และห้องจัดเลี้ยง ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาจัดตารางปฏิบัติงานทำความสะอาด

การทำความสะอาดพื้นที่ประกอบการ

1. ประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาด

ก่อนที่จะทำความสะอาดนั้น มีสิ่งที่ต้องพิจารณาหลายอย่าง ทั้งข้อบ่งชี้ในการทำความสะอาดว่าต้องทำมากน้อยเท่าใด มีอะไรบ้าง พื้นผิวใด เวลาที่จะสามารถลงมือปฏิบัติงานได้ และวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำความสะอาด ในการเปิดเข้าไปทำความสะอาดในห้องพื้นที่ต่างๆ นั้น มีพื้นที่ทั้งที่พนักงานสามารถเข้าออกและทำได้ตลอดเวลา กับกรณีพื้นที่ปิด เนื่องจากเข้าทำความสะอาดในตอนกลางคืน หรือช่วงวันหยุดที่มีการปิดบริการพื้นที่นั้น พนักงานต้องมีกุญแจติดตัวตลอดเวลา ห้ามนำไปวางบนรถเข็น หรือเสียบคาไว้ที่ประตูห้องซึ่งเป็นการทำงานที่หละหลวม บางพื้นที่อาจมีสัญญาณเตือนภัย ซึ่งพนักงานต้องทราบวิธีปิด ก่อนเข้าไปทำความสะอาด ในพื้นที่ที่ใช้ไฟพวลงอาจทำให้การทำความสะอาดไม่สะดวก พนักงานสามารถปรับไฟให้สว่างเพิ่มได้ขณะทำความสะอาดและปรับคืนเป็นแสงนวลเมื่อทำความสะอาดเสร็จแล้ว ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หากพบสิ่งขอแยกตกหล่นอยู่ให้ดำเนินการตามกระบวนการ ระเบียบปฏิบัติของโรงแรมในการพบของสูญหาย

ประเภทของสิ่งสกปรกที่ต้องทำความสะอาด ในการทำความสะอาดทั่วไปสิ่งสกปรกที่พบได้มักมี ขยะ ผุ่นผง คราบสกปรก รอยเปื้อน สนิมหรือคราบหมอง ซึ่งประเภทของสิ่งสกปรกจะเป็นตัวกำหนดเคมีภัณฑ์ในการทำความสะอาด ซึ่งการทำความสะอาดนั้นสามารถทำได้หลายวิธีโดยใช้แรงคนหรือเครื่องจักร ใช้สารเคมี ใช้แรงและสารเคมีร่วมกัน ใช้ความร้อนและไอน้ำ ซึ่งเป็นการฆ่าเชื้อนั่นเอง

2. การเลือกใช้เครื่องมือในการทำความสะอาด

เครื่องดูดฝุ่น มีไว้สำหรับขจัดขยะเล็กๆ และผุ่นผงที่จับตัวบนพื้นผิวหรือฝังตัวอยู่ในพรม โดยเครื่องดูดฝุ่นมีหลายแบบ

- เครื่องดูดฝุ่นแบบตั้ง (Upright) ทำงานโดยผู้ใช้ต้องผลักเข็นเครื่องไปมาบนพื้นพรม สามารถปรับระดับความสูงของแปรงให้เหมาะในการทำความสะอาด มีหลายขนาดให้เลือก เหมาะในการทำความสะอาดพื้นพรมขนาดใหญ่ ข้อเสียคือไม่สามารถดูดฝุ่นบริเวณขอบที่ปูพรมได้

- เครื่องดูดฝุ่นแบบถัง (Barrel) รูปร่างคล้ายถังดัดโค้ง มีท่อต่อเพื่อเพิ่มความยาวของหัวดูด

- เครื่องดูดฝุ่นแบบกระป๋อง (Canister) คล้ายแบบถังแต่ตัวเครื่องจะมีรูปร่างสูงรีกว่า

- เครื่องดูดฝุ่นแบบเปียก (Wet vacuum) ใช้ทำความสะอาดเมื่อมีน้ำหกและรั่ว หรือใช้กำจัดน้ำเมื่อมีการขัดล้างพื้นผิว

- เครื่องดูดฝุ่นแบบสะพายหลัง (Backpack) ใช้ทำความสะอาดบริเวณที่เข้าถึงยาก

- เครื่องดูดฝุ่นแบบไม้ด้ามยาว (Stick vacuum) เครื่องดูดขนาดเล็กใช้กำลังไฟจากแบตเตอรี่ในการทำงาน

- เครื่องดูดฝุ่นแบบเล็กใช้มือจับ (Hand held) บางทีเรียก Dusette ใช้เมื่อมีอะไรหกไม่มาก ความจุภายในเครื่องน้อย

เครื่องขัดพื้น ใช้เพื่อขัดล้างพื้นผิวที่มีความแข็ง มีทั้งแบบธรรมดาและอัตโนมัติ

- แบบธรรมดา ต้องราดพื้นให้เปียกก่อนด้วยสารละลายที่ใช้ในการทำความสะอาด แล้วใช้เครื่องขัดทำความสะอาดโดยใช้ขนแปรงที่มีความแข็ง

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

- แบบอัตโนมัติ ถูกออกแบบมาเพื่อความสะดวกมากขึ้น เพราะเครื่องนี้สามารถรดพื้นให้เปียกด้วยสารละลายในการทำสะอาด ชัด และดูดซับสารละลายในการทำสะอาดออกไปได้

เครื่องทำความสะอาดพรม มีหลายแบบ

- เครื่องทำความสะอาดพรมแบบมีหัวแปรงหมุนได้ใช้น้ำยาในการทำสะอาด
- เครื่องทำความสะอาดพรมซึ่งใช้น้ำยาในการทำสะอาดแบบโฟมแห้ง
- เครื่องทำความสะอาดพรมแบบใช้น้ำร้อน เป็นวิธีทำความสะอาดพรมที่ดีที่สุดเพราะสามารถทำความสะอาดได้อย่างหมดจด

- เครื่องทำความสะอาดพรมแบบมีหัวทำความสะอาดเป็นผ้าขนยาวหนาทรงกลม เครื่องนี้ทำความสะอาดพรมเหมือนซักแห้งพรม

- เครื่องทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์เบาะ เครื่องทำความสะอาดพรมแบบใช้น้ำร้อนบางรุ่นอาจมีหัวดูดขนาดเล็กเพื่อใช้ทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์เบาะหรือบันไดที่ปูพรม

เครื่องล้างโดยใช้แรงดันสูง ใช้เพื่อขจัดสิ่งสกปรกที่ติดอยู่ตามทางเดิน กำแพง ส่วนมากใช้ขจัดคราบบนพื้นผิวที่สกปรกมาก สามารถเติมผงน้ำยาทำความสะอาดลงไปได้

เครื่องทำความสะอาดด้วยไอร้อน ใช้หลักการเดียวกับเครื่องล้างโดยใช้แรงดันสูง แต่ใช้ไอน้ำแทน เหมาะในการทำสะอาดพื้นที่ที่ต้องมีการดูแลรักษาสุขอนามัยเคร่งครัด เช่น ครีวและห้องน้ำ

เครื่องเป่าแห้งแบบพกพา ใช้พลังงานไฟฟ้าให้เกิดลมร้อนสามารถเป่าพื้นที่เปียกให้แห้ง มีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้เป่าพรม

เครื่องเป่าใบไม้ให้มารวมกัน ใช้ภายนอกอาคารโดยผลิตกระแสลมเพื่อใช้เป่าใบไม้และขยะให้มารวมกัน

เครื่องกวาดพื้นที่กลางแจ้ง ใช้เพื่อเก็บกวาดใบไม้และขยะ โดยใช้กันตามสวนสาธารณะ ทางเดินรถ หรือในโรงงาน

ที่กวาดพรม ใช้ในการทำสะอาดเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น กรณีมีคนทำที่เชียบูหรือหก

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาดทั่วไป เช่น

- รถเข็นสำหรับจัดวางเคมีภัณฑ์ ผ้าที่ใช้ในการทำสะอาด ถังใส่ขยะ ถังรองขยะ กระดาษชำระ กระดาษเช็ดมือ สบู่ ป้ายเตือนว่าพื้นเปียก แผ่นใยขัดอเนกประสงค์ ที่คีบขยะหรือคีม เป็นต้น

- ถัง พนักงานทำความสะอาดต้องมีถังหลายแบบเพื่อใช้งานแตกต่างกันออกไป มีหูหิ้วแข็งแรงทนทาน อาจเป็นถังสีต่างกันเพื่อแบ่งแยกการใช้งาน

- ไม้ถู เลือกให้เหมาะสมกับงานทำความสะอาด หัวถูมีหลายแบบ เส้นใยหลายชนิด เช่น ผ้าฝ้าย ฟองน้ำ ผ้าฝ้ายผสมใยสังเคราะห์ และผ้าไมโครไฟเบอร์ซึ่งใยละเอียดชอกซอนทำความสะอาดได้มากกว่าเลือกขนาด น้ำหนักของไม้ถูให้เหมาะสม

- คราด สำหรับกวาดเก็บใบไม้ในพื้นที่กลางแจ้ง แต่บางครั้งมีการนำมาเก็บกวาดของบนพื้นพรม เช่น รื้อกระดาษสี สายรุ้ง ลูกโป่งประดับจากงานเลี้ยง เป็นต้น รื้อนำมาใช้หลังทำความสะอาดพรมขนยาวแบบเปียก เพื่อช่วยให้พรมขนฟูขึ้นมา ทั้งนี้มีคราดที่ถูกออกแบบมาสำหรับพรมโดยเฉพาะ

- ไม้กวาดและแปรง มีด้ามและแผงกวาดที่หลากหลาย ขนอ่อนใช้ในอาคาร ขนแข็งใช้กับพื้นที่กลางแจ้ง

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

- แปร่งทำความสะอาดโถส้วม ควรเลือกใช้ชนิดที่ด้ามจับแข็งแรงและสามารถชอกซอนทำความสะอาดตามมุมได้
- ที่ปัดฝุ่น อาจทำมาจากขนนกกระจอกเทศแท้ที่มีราคาแพงมาก หรืออาจทำมาจากขนนกสังเคราห์ ขนแกะ ใช้ปัดฝุ่นตามสิ่งต่าง ๆ
- ที่เช็ดกระจก มีลักษณะเป็นแผ่นบาง ๆ เชื่อมติดกับด้ามจับเพื่อรีดน้ำให้แห้งในการทำทำความสะอาดกระจก
- แผ่นขัดพื้น มีสีแตกต่างเพื่อใช้กับพื้นผิวที่แตกต่างกัน แผ่นที่มีสีเข้มกว่าจะใช้กับพื้นผิวที่หยาบกว่า เช่น สีดำและน้ำตาลใช้กับงานลอกสารเคลือบผิวออกจากพื้น สีแดงใช้กับงานทำความสะอาดทั่วไป สีน้ำเงินใช้กับงานขัดให้มันเงา สีขาวใช้กับงานขัดให้มัน เป็นต้น
- แผ่นใยขัดอเนกประสงค์ ทำจากไนลอน หรือโพลีเอสเตอร์ผิวสัมผัสคล้ายแผ่นขัดพื้นแต่บางกว่าใช้ทำความสะอาดคราบสกปรกที่กำจัดยากและใช้มือขัด
- ขวดฉีด ใช้สำหรับใส่สารเคมีที่ทำความสะอาด ควรมีฉลากติดกำกับไว้

3. การเลือกใช้เคมีภัณฑ์ในการทำทำความสะอาด

สิ่งที่ต้องตระหนัก คือ ภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ชนิดของพื้นผิวที่จะทำความสะอาด ความปลอดภัย ประสิทธิภาพเทียบกับภาระงาน กลิ่นของเคมีภัณฑ์ ฉลากที่ติดกับบรรจุภัณฑ์สภาพดีไม่มีส่วนใดหลุดลอก การเก็บและนำออกมาใช้ การต้องถ่ายเคมีภัณฑ์จากกระป๋องหรือถังใหญ่ ๆ ใส่บรรจุภัณฑ์ขนาดเล็กอาจเกิดอันตราย ดังนั้นเคมีภัณฑ์ส่วนใหญ่มักเป็นแบบเข้มข้น ผู้ใช้เอน้ำผสมให้เจือจาง

ประเภทเคมีภัณฑ์ เช่น สารเพื่อการขัดถูซึ่งมีฤทธิ์กัดกร่อน สารซักฟอก ต่าง สารฟอกขาว สารฆ่าเชื้อ สารทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ สารขัดเงา ตัวทำละลาย

การจัดเตรียมชุดอุปกรณ์ป้องกันที่ใช้ในการทำทำความสะอาด ซึ่งโดยปกติหากพนักงานต้องสวมชุดป้องกันจะมีแจ้งไว้ในใบแจกแจงอธิบายงานระบุว่ามียี่ห้ออะไรที่พนักงานต้องสวมหรือใช้บ้าง ต้องตรวจชุด อุปกรณ์ป้องกันว่ามีขนาดเหมาะสม ถ้าใหญ่หรือเล็กไปอาจไม่ปลอดภัย

การเตรียมพื้นที่ บางครั้งก่อนทำความสะอาดอาจต้องมีการขนย้ายเฟอร์นิเจอร์ หากต้องการความช่วยเหลือให้แจ้งหัวหน้างานทราบ อย่าเคลื่อนย้ายอะไรที่หนักเกิน หากมีการปิดกั้นห้องน้ำชั่วคราวต้องมีป้ายแจ้ง หากต้องทำความสะอาดที่สูง เช่น ช่องระบายอากาศหรือโคมระย้าอาจต้องหาผ้าคลุมเฟอร์นิเจอร์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ที่เคลื่อนย้ายไม่ได้ พรมและต้นไม้ เพื่อป้องกันสิ่งเหล่านี้จากเศษที่ตกลงมา

ดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการทำความสะอาดที่วางไว้ โดยมีลำดับ ดังนี้

- เก็บกวาดขยะ
- จัดแบ่งทำความสะอาดเป็นแบบแห้งและเปียก
- ต้องทำความสะอาดที่สูงก่อนที่ต่ำ
- วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ
- อาจเก็บพื้นที่งานตามเข็มนาฬิกา โดยให้เสร็จไปที่ละงาน แล้วค่อยๆ ไล่พื้นที่ไปจนถึงทางออก

การกำจัดขยะ ควรดำเนินการกำจัดขยะเป็นประจำสม่ำเสมอ เป็นระยะตลอดทั้งวัน ทุกวันเพื่อ กันไม่ให้เกิดกลิ่นอันไม่พึงประสงค์และมีสัตว์รบกวน หรือที่เป็นพาหะของโรคเข้ามาในพื้นที่ โดยควรแยก ประเภทของขยะเป็น เศษอาหาร ขยะแห้ง ขยะที่นำไปรีไซเคิลได้ ขยะทางการแพทย์และขยะที่มีเชื้อโรค ปะปน และขยะส่งคืนให้ผู้ผลิตจำหน่าย พื้นที่ที่นำขยะมาเก็บรวมกันควรตั้งอยู่ห่างและแยกออกไปจากส่วน พื้นที่บริการ ควรรักษาความเย็นของพื้นที่ที่นำขยะมารวมกันเพื่อป้องกันไม่ให้ขยะส่งกลิ่นเน่าเหม็นก่อนที่ หน่วยงานกำจัดขยะจะมารับไป สิ่งที่ต้องระวังในการกำจัดขยะ คือ ต้องใส่ถุงมือน้อยๆ อย่าใช้มือล้วงลงถึง ขยะเพราะอาจมีเศษแก้ว หรือของแหลมคมที่เป็นอันตราย อย่าให้ถุงขยะที่หนักเกินไป ควรห่อเศษแก้ว ถ้วยจานชามที่แตกด้วยกระดาษหนังสือพิมพ์ก่อนทิ้งขยะ ล้างมือทุกครั้งหลังจัดการขยะ

การทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบการ

ภาระงานของพนักงานทำความสะอาดรวมถึงการทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ประกอบการเป็นครั้งคราว เช่น อุปกรณ์ในที่สูง คือ ของใช้ประดับตกแต่งที่ห้อยอยู่บนผนังหรือพรม โคมไฟ ระบาย ไฟประดับต่าง ๆ พัดลมเพดาน ป้ายที่ติดไว้ภายนอกอาคาร หน้าต่าง หลังคา ในการทำความสะอาด ในที่ต่ำ เช่น บันไดเลื่อน ตู้จัดแสดงของ พื้นแข็ง น้ำพุ อุปกรณ์เครื่องใช้แผนกครัว พื้นที่ประกอบการซักรีด ในการวางแผนทำความสะอาดอุปกรณ์ข้าวของที่ใช้ประกอบการบางอย่าง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเสมอ คือ

- จะทำความสะอาดได้เมื่อไหร่
- จะต้องใช้อุปกรณ์พิเศษอะไรบ้าง
- จะต้องใช้อุปกรณ์ป้องกันอย่างไร
- อาจมีอันตรายอะไรเกิดขึ้นได้บ้าง

ต้องแจ้งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเมื่อจะทำความสะอาด ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อ ความปลอดภัยทุกข้อ จัดหาชุดและอุปกรณ์ป้องกัน ตั้งป้ายแจ้งเตือน ปิดกั้นพื้นที่ทำความสะอาด เลือกใช้ อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำความสะอาด เตรียมเคมีภัณฑ์ให้เหมาะสมกับการทำความสะอาด

การดูแลรักษาพื้นที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบการ

การซ่อมบำรุงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้สถานบริการดำเนินธุรกิจอยู่ได้และมีความปลอดภัย โดย ประเภทของการซ่อมบำรุงนั้นมี ประเภทที่ต้องซ่อมบำรุงเร่งด่วน ที่ต้องรีบจัดการแก้ไขทันที งานซ่อมบำรุง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้มีอะไรเสียหายขัดข้อง และงานซ่อมบำรุงตามแผนที่วางไว้

จัดทำสมุดทะเบียนบันทึกของสูญหายและของที่พบ

สมุดทะเบียนบันทึกของสูญหายและของที่พบ เป็นสมุดกระดานเย็บหุ้มปก – ไม่ใช่กระดานเป็น แผ่นๆ กระดานถูกเย็บติดกันเป็นเล่มเพื่อที่จะไม่สามารถดึงหน้าออกได้ง่าย และหากมีการดึงออก ก็ จะเห็นได้อย่างง่ายดายว่าถูกดึงออกตรงส่วนไหน และหากมีการดึงออก ก็เห็นได้อย่างง่ายดายว่าถูกดึงออก ตรงส่วนไหน

สมุดทะเบียนจะบันทึกข้อมูล ประเภท 3

- สิ่งของที่มีมูลค่าหรือความสำคัญที่ไม่เป็นสิ่งที่อันตรายหรือน่าสงสัยทั้งหมดที่มีพนักงานหรือแขก/ลูกค้าพบในอาคารสถานที่ของสถานบริการ
- รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของทั้งหมดที่ลูกค้า/แขกแจ้งว่าหาย
- ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการที่สูญหายและของที่พบ

ของที่พบ

สมุดทะเบียนสำหรับของที่พบจะมีที่เพื่อจดบันทึก

- หมายเลขของสิ่งของ (ไม่จำเป็นต้องมี) - สถานบริการบางแห่งจะกำหนดหมายเลขให้กับของที่พบว่าทุกชิ้นเพื่อความสะดวกในการติดตาม

- วัน/เวลา - ที่พบสิ่งของ

- คำบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของ - มีรายละเอียดเพียงพอที่ทำให้สามารถแยกของชิ้นนั้นออกจากของชิ้นอื่นที่คล้ายกันได้

- ผู้พบของ - ชื่อและรายละเอียดสำหรับติดต่อผู้ที่พบของ

- สถานที่ที่พบ - หมายเลขห้อง/บริเวณที่พบสิ่งของ

- เลขที่บันไบบรรอง - สถานบริการบางแห่งจะออกใบรับของให้แก่ผู้พบของเมื่อมีการส่งมอบของที่พบ : ซึ่งจะช่วยรักษาความโปร่งใสของการดำเนินการและลดโอกาสที่พนักงานจะขโมยของ

- การดำเนินการ - เพื่อหาเจ้าของ (ในกรณีที่เหมาะสม)

- วิธีการกำจัดสิ่งของ เช่น คืนให้เจ้าของ / ทิ้ง / บริจาคเป็นสาธารณกุศลให้แก่.....

- ลายมือชื่อผู้อ้างสิทธิ์ - ในกรณีที่คืนสิ่งของให้แก่เจ้าของ รวมทั้งรายละเอียดของหลักฐานที่ผู้อ้างสิทธิ์นำมาแสดงเพื่อพิสูจน์ว่าเป็นเจ้าของ เช่น หมายเลขใบอนุญาตขับขี่ / หมายเลขหนังสือเดินทาง / การอ้างอิงถึงสำเนาเอกสารที่เก็บเข้าแฟ้มไว้สำหรับใช้อ้างอิงในภายหลัง

ของที่สูญหาย

สำหรับสิ่งของที่แจ้งว่าหาย ต้องบันทึกรายละเอียดต่อไปนี้ :

- วัน/เวลา - ที่มีการแจ้งหาย

- คำบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของ - มีรายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้หาพบได้

- มูลค่าของสิ่งของ (ไม่จำเป็นต้องมี) - ระบุว่าสิ่งของมีมูลค่าเท่าไร

- สถานที่ที่ทำของหาย - ถ้าทราบ

- ชื่อของผู้ที่ทำของสูญหาย

- รายละเอียดสำหรับติดต่อ - ของผู้ที่ทำของสูญหาย

- การดำเนินการ - เพื่อหาของที่หา

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

ตัวอย่างสมุดทะเบียนบันทึกของสูญหายและของที่พบ

เลขที่ สิ่งของ	วัน/ เวลา ที่พบ	สถานที่ พบ	รายละเอียด และมูลค่า	ชื่อผู้ พบ ของ	เลขที่ ป้ายหรือ เลขที่ใบ รับ	การ ดำเนินการ	การ กำจัด หรือ คืน	ลงชื่อ เข้า	ลงชื่อ ออก

อาจพบหน้ากระดาษที่มีรูปแบบแตกต่างไปจากตัวอย่างข้างต้น ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานบริการ

การจัดการกับของสูญหายและของที่พบ

การตรวจสอบสิ่งของ

สิ่งของทั้งหมดที่มีผู้มามอบให้จุดบริการเรื่องของสูญหายและของที่พบ จะต้องได้รับการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าไม่เป็นอันตราย ต้องสงสัย หรือผิดกฎหมาย การตรวจสอบกระทำโดย

- การตรวจดู/มองที่สิ่งของ - เพื่อมองหาสิ่งที่บ่งบอกถึงอันตราย เช่น ขอบที่แหลมคม / ขอบที่มีลักษณะหยักเป็นซี่ๆ หรือไม่เรียบ / แก้วที่แตกหรือร้าว / รอยร้าว / ลักษณะทางกายภาพของสิ่งของที่อาจก่อให้เกิดปัญหา

- การใช้ประสาทสัมผัสอย่างอื่น - เพื่อตรวจหากลิ่น หรือเสียงที่ผิดปกติและอาจบ่งบอกถึงปัญหา

- ต้องแน่ใจอย่างที่สุดว่าสิ่งของนั้นปลอดภัยสำหรับการจัดการและเก็บรักษา

- ใช้สามัญสำนึก - ในการพิจารณาลักษณะและความปลอดภัยของสิ่งของ

หลักปฏิบัติและระเบียบในการจัดการ

เมื่อมีผู้นำสิ่งของที่เป็นของที่พบมาขึ้นให้ ต้องตรวจสอบของดูก่อนว่าของนั้นปลอดภัยและถูกต้องกฎหมายแล้วจึงรับและบันทึกรายการลงในสมุดทะเบียนบริการของสูญหายและของที่พบ

หลักปฏิบัติและระเบียบการอันเป็นมาตรฐานในการจัดการสิ่งของที่มีคนพบแล้วนำมาฝากไว้ ได้แก่

- ปฏิบัติ/จัดการกับสิ่งของนั้นด้วยความใส่ใจและระมัดระวัง - ปฏิบัติเสมือนสิ่งของนั้นเป็นสมบัติมีค่าของเรา

- นำของไปห่อหรือใส่ในห่อบรรจุเพื่อป้องกันความเสียหาย - ในกรณีที่เหมาะสม เช่น เมื่อเป็นของที่แตกหักง่าย หรือเป็นรอยขีดข่วน/ตำหนิได้ง่าย

- เก็บรักษาของให้ปลอดภัย - เก็บของไว้ในสถานที่ที่ที่แน่ใจได้ว่าจะไม่ถูกขโมยหรือสูญหาย

- ไม่แตะต้องของจนกว่าจะมีผู้มาอ้างสิทธิ์หรือถึงเวลาทำการกำจัดทิ้ง - โดยที่พนักงานหรือสถานบริการต้องไม่นำของที่พบมาใช้

บันทึกข้อมูลของที่พบลงในสมุดทะเบียนของสูญหายและของที่พบ

การระบุผู้พบของ

ข้อมูลที่ต้องระบุมักจะเป็นชื่อของพนักงาน หรือแขกที่พบมอบของ ควรบันทึกชื่อเต็ม/

การระบุจุดที่พบของ

ระบุสถานที่ที่พบของ เช่น ห้อง / 342 ห้องทานอาหารใหญ่ข้างนอกตัวอาคารระบุจุดที่พบของ / ใกล้แผงขายของที่อยู่ข้าง / ใกล้ที่จัดแสดงดอกไม้ 5 ได้โต๊ะหมายเลข/ภายในสถานที่ข้างต้น เช่น บนเตียงคู่ สระว่ายน้ำ

การระบุวันที่และเวลา

- วันที่ – วันที่พบของ
- วันของสัปดาห์ – เพื่อยืนยันวันที่
- เวลา – ใช้ระบบนาฬิกาแบบ 24 ชั่วโมง หรือแบบ 12 ชั่วโมง พร้อมระบุ am/pm

การให้รายละเอียดของสิ่งของ

- คำอธิบายลักษณะสิ่งของแบบกว้าง ๆ – เช่น นาฬิกาสุภาพบุรุษ กระเป๋าเอกสาร เหล้าสักก๊อตหนึ่งขวด
- ยี่ห้อ ชื่อรุ่น/แบบ และหมายเลขชุดประจำตัวของ หากมี
- ลักษณะเด่น/ตำหนิ – รอยขีด รอยขีดข่วน รอยบุบ เทปขาว โบว์ผูกไว้ที่หูกระเป๋าหรืออะไรก็ตาม

ทำให้แยกออกจากของที่คล้ายกันได้

- ขนาด สี รูปร่าง วัสดุที่ใช้ทำ – อาจเป็นไปได้ไม่ได้ที่จะระบุข้อมูลทั้งหมดนี้กับทุกๆ กรณี แต่อาจจะ เป็นประโยชน์ที่จะบันทึกว่า ของ/กล่อง เป็น “หนังสือน้ำตาล” แก้วน้ำมี “ก้านเป็นคริสตัล” หรือ ภาพวาด เป็น “แผ่นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ใส่กรอบ”

การกำหนดหมายเลขสิ่งของ

- บันทึกลงในแถว/หัวข้อที่เหมาะสมในสมุดทะเบียน – เช่น หมายเลขสิ่งของ/หมายเลขชุดประจำตัว
- เป็นหมายเลขเดียวกับที่ปรากฏอยู่บนแผ่นกระดาษหรือป้ายของสูญหายและของที่พบ ที่ผูกติดไว้ ที่ของเมื่อนำไปเก็บรักษา

การลงชื่อรับสิ่งของ

- ชื่อที่ลงไว้เป็นของผู้ที่ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับของที่พบ – เพื่อที่คนอื่นจะได้ทราบที่ต้องพูด/ติดต่อกับใครถ้ามีคำถาม
- รายละเอียดว่าเขียนลงในสมุดทะเบียนเป็นความจริงและถูกต้อง – การกำหนดให้ลงลายมือชื่อ จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือหรือความโปร่งใส
- ได้รับสิ่งของนั้นๆ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว – และขณะนี้ถือเป็นความรับผิดชอบของสถานบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝากทรัพย์สินและหน้าที่ในการดูแลรักษา

ดำเนินการเมื่อมีผู้รับมาติดต่อขอรับของที่หายคืน

1. วิธีการขอข้อมูลรายละเอียดจากผู้ที่มาติดต่อขอของคืน

ใช้ทักษะที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

การให้บริการเกี่ยวกับของหายและของที่พบด้วยความเอาใจใส่ มารยาท และความเป็นมืออาชีพ เช่นเดียวกับการให้บริการอื่นๆ ของสถานบริการแห่งนั้น โดยทักทายและต้อนรับผู้มาติดต่อ เช่นเดียวกับที่ทำกับแขกหรือลูกค้าที่เข้ามาติดต่ออื่นๆ

โดยต้องไม่ทำสิ่งต่อไปนี้

- ทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกว่าการให้บริการในเรื่องของหายและของที่พบเป็นภาระยุ่งยากหรือการขัดจังหวัดการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในสถานบริการนั้นๆ

- ทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกในการให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อได้รับของคืนนั้นเป็นสิ่งที่เราต้องลำบากทำให้อีกฝ่ายเป็นกรณีพิเศษ

- ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อเหมือนกับว่าเรากำลังจับผิดอีกฝ่ายอยู่ – ถึงแม้ว่าเราจะต้องตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อกำลังพยายามรับของที่ไม่ใช่ของตนหรือไม่ แต่ต้องไม่ใช่วิธีซักถาม/สอบปากคำราวกับว่าผู้มาติดต่อเป็นจำเลยที่ทำความผิด

การให้อีกฝ่ายระบุรายละเอียดของของที่หาย

- ของที่หายคืออะไร ขอให้ผู้มาติดต่ออธิบายลักษณะของที่หายสั้นๆ แต่มีรายละเอียดที่สำคัญ เช่น หากของที่หายเป็นกระเป๋าถือหรือกระเป๋าเอกสารหรือของที่ลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเจ้าหน้าที่ควรให้ผู้มาติดต่อบอกว่าในกระเป๋ามีของอะไรบ้าง

- ผู้มาติดต่อของหายที่ใด ขอให้ผู้มาติดต่อบอกรายละเอียดว่าของนั้นหายที่ใดหรือเห็นของนั้นครั้งสุดท้ายเมื่อใด

- หรือผู้มาติดต่อรู้ว่าตัวหายเมื่อใด ขอให้บอกวันและเวลาของที่หาย

- ผู้มาติดต่อเป็นใคร เจ้าหน้าที่ควรถามชื่อและขอเอกสารแสดงตนของผู้มาติดต่อ

- ได้มีการแจ้งกับจุดบริการไว้ก่อนว่าได้ทำของขึ้นนั้นหายหรือไม่

2. ตรวจสอบว่าผู้มาติดต่อเป็นเจ้าของของที่มารับคืนจริงหรือไม่

วิธีการตรวจสอบความเป็นเจ้าของ

การหารายละเอียดดังกล่าวทำได้โดยการถามคำถาม เช่น

- ในกระเป๋าสตางค์ของคุณมีเงินเท่าใด

- นาฬิกาของคุณยี่ห้ออะไร

- คอมพิวเตอร์ของคุณยี่ห้อ

ตรวจสอบรูปถ่ายให้ตรงกับผู้ขอรับของคืน

- ตรวจสอบในกระเป๋าสตางค์หรือกระเป๋าถือว่ามีรูปถ่ายหรือเอกสารแสดงตนของเจ้าของหรือไม่

- หากในนั้นมีหนังสือเดินทางหรือใบอนุญาตขับรถที่มีรูปถ่าย (หรือเอกสารอื่นๆ ที่มีรูปถ่าย)

ให้ใช้รูปถ่ายเหล่านั้นในการพิสูจน์ว่าผู้มาติดต่อเป็นเจ้าของของที่มาขอรับคืน

3. ขอเอกสารแสดงตนจากผู้ขอรับคืน

เอกสารแสดงตนของบุคคลที่เป็นเจ้าของ

- ใบอนุญาตขับรถ
- บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางในกรณีที่มีผู้มาติดต่อขอรับของไม่มีเอกสารแสดงตนอย่างใดอย่างหนึ่งข้างต้น เจ้าหน้าที่ควร
 - ขอเอกสารแสดงตนอย่างอื่นที่มีรูปถ่ายติดอยู่ เช่น บัตรประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานรัฐบาลของ บัตรสมาชิกที่ออกโดยสถานที่ทำงานหรือชุมชนที่บุคคลนั้นทำงานหรืออาศัยอยู่
 - ขอให้เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายบริหารจัดการของสถานบริการที่รู้จักผู้มาติดต่อมาทำการยืนยันรับรองว่าผู้มาติดต่อเป็นใคร
 - ขอให้ผู้มาติดต่อลงนามในแบบฟอร์มและเปรียบเทียบกับลายมือชื่อในแบบฟอร์มลงทะเบียนที่บุคคลนั้นกรอกเมื่อมาถึงสถานบริการนั้น (ในกรณีสถานบริการนั้นมีแบบฟอร์มลงทะเบียนการเข้าใช้บริการหรือการเข้ามาในอาคารสถานที่

4. ลงข้อมูลในสมุดทะเบียนบันทึกของหายและของที่พบให้สมบูรณ์

เมื่อมีการคืนของให้แก่ผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการดังนี้

- บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับผู้มาติดต่อขอรับของ ได้แก่ ชื่อและรายละเอียดสำหรับการติดต่อ
- แทรกสิ่งที่ใช้แสดงตน (อาจมีมากกว่า 1 อย่าง) ที่ใช้ในการระบุตัวเจ้าของ เช่น หนังสือเดินทาง และใบอนุญาตขับรถ รวมถึงรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (หมายเลขบัตร หรือวันหมดอายุ) หรือสำเนาของเอกสารนั้น
- แทรกสิ่งที่ใช้ในการระบุว่าผู้มาติดต่อเป็นเจ้าของที่จะรับคืน (อาจมีมากกว่า 1 อย่าง) เช่น รูปถ่าย และใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น
- ขอให้ผู้มาติดต่อขอรับคืนลงลายมือชื่อ – เพื่อเป็นการยืนยันว่าบุคคลนั้นได้มารับของคืนไปแล้ว

การปฏิเสธการคืนของ

ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ควรคืนของให้กับผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการดังนี้

- แจ้งฝ่ายบริหารจัดการให้รับทราบเรื่อง
- อธิบายเหตุผลให้ฝ่ายบริหารจัดการทราบ
- ให้ฝ่ายบริหารประเมินสถานการณ์ – โดยอาจตัดสินคืนของให้ผู้มาติดต่อก็ได้
- อธิบายให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างสุภาพว่าเหตุใดจึงไม่สามารถคืนของให้ได้ – โดยเน้นว่าที่จำเป็นต้องทำ เช่นนี้เพื่อเป็นการดูแลปกป้องผลประโยชน์ให้แก่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่แท้จริง
- ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น
- ลงข้อมูลในสมุดทะเบียนเพื่ออธิบายว่าผู้มาติดต่อได้รับแจ้งเกี่ยวกับการปฏิเสธการคืนของที่เกิดขึ้นอย่างไร – หากจำเป็น อาจเพิ่มเอกสารแนบไว้กับสมุดทะเบียน
- ลงลายมือชื่อ/ลงนามแบบย่อในสมุดทะเบียน – ฝ่ายบริหารจัดการควรลงนามลายมือชื่อ/ลงนามแบบย่อในสมุดทะเบียนด้วยเพื่อเป็นหลักฐานว่าได้รับทราบและเห็นชอบในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว

5. ช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับของคืนที่อยู่ต่างประเทศหรืออยู่ในสถานที่ห่างไกล

- มีการห่อและการบรรจุของที่จะส่งคืนในกล่องเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดส่ง
- จำหน่ายชื่อและที่อยู่ของผู้รับ
- ทำประกันการส่งของตามความเหมาะสมหรือตามที่ได้มีการตกลงกันไว้และ/หรือเลือกบริการที่เกี่ยวกับการส่งของอื่นๆ และชำระเงิน
- แจ้งให้บริษัทส่งของมารับของไปส่ง
- จัดข้อมูลรายละเอียดของการขนส่ง หมายเลขการส่งของ กำหนดวันและเวลาที่คาดว่าจะถึงมือผู้รับ และ/หรือเส้นทางการส่งของ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการติดตามการส่งของ (Tracking service) แบบออนไลน์หากผู้ส่งของมีบริการดังกล่าว
- ชำระเงินค่าส่งของคืนและรับใบเสร็จรับเงิน
- แจ้งให้ผู้ขอรับของคืนทราบว่าได้มีการส่งของออกไปแล้ว และให้รายละเอียดสำหรับการติดตามการส่งของ (Tracking details) หรือข้อมูลเกี่ยวกับการส่งของนั้น

Participate in simple conversations on familiar topics with work colleagues.

(เข้าร่วมการสนทนาง่ายๆในเรื่องที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน)

1.1 Use and respond appropriately to opening comments.

บางครั้งในการเริ่มต้นที่จะสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือแขกผู้เข้าพักเป็นภาษาอังกฤษนั้น อาจจะทำให้คุณเกิดความตึงเครียดได้ แต่ในทางกลับกันมันอาจจะเป็นรางวัลหรือเป็นสิ่งๆดีที่กำลังจะเกิดขึ้นก็ได้ การที่จะเริ่มต้นการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตการทำงานและการใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยประโยคสั้นๆ ธรรมดาๆดังต่อไปนี้ อาจจะเป็นประโยคที่อาจจะช่วยให้คุณจะสามารถที่จะเริ่มต้น และเป็นขั้นตอนที่เริ่มต้น เพื่อช่วยให้คุณได้พูดภาษาอังกฤษ

Examples:

- How are you?
- How did your shift go?
- How's the weather today?
- Anything new today?
- Are you busy?
- What time do you finish work?
- Good morning.
- Good to see you.
- Nice to meet you.
- Where are you from?

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

ในการเริ่มการสนทนา บางคนอาจจะเกิดความประหม่าตื่นเต้นไม่รู้จะเริ่มอย่างไรในการสนทนา แต่ถ้าทำงานในธุรกิจบริการ ก็จะต้องมีการแก้ไขปัญหานี้ให้ได้

- การหาข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจเพื่อนำมาพูดคุย
- ทำตัวสบายๆ ไม่ต้องเกร็ง
- พร้อมที่จะฟังผู้ร่วมสนทนา
- หลีกเลี่ยงการบ่น การนินทา
- เป็นตัวของตัวเอง

Activity



Match the questions to the appropriate responses.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Good morning. | A. I'm from Australia |
| 2. How are you today? | B. I'm off at 6pm. |
| 3. Is there anything I need to know? | C. Good morning, sir. |
| 4. Good to see you. | D. Great to see you, too. |
| 5. Where are you from? | E. I'm great, thanks. |
| 6. What time do you finish work? | F. Sure. What do you need. |
| 7. Are you busy today? | G. Yes. You should call Jim. |
| 8. I need to tell you something. | H. Of course. What do you need? |
| 9. Can you help me? | I. It's very hot and sunny. |
| 10. How is the weather today? | J. Yes, I'm really busy at reception. |

Note :

Activity

Write personal responses to the opening questions below. Add your own questions for the final two.

1. How did your shift go today?

2. What's the weather like?

3. What time is lunch?

4. ()

5. ()

1.2 Comment on familiar topics. (การพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่คุ้นเคย)

ในอุตสาหกรรมบริการ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือกับแขกผู้เข้าพัก ไม่ว่าจะเป็นการบอกทางไปในที่ต่างๆ การให้คำแนะนำ หรือดูแลแขกผู้เข้าพักที่มีความต้องการในด้านอื่นๆเป็นพิเศษ ถ้าในการให้บริการนั้นเป็นภาษาไทยก็เป็นสิ่งที่ง่ายและคุ้นเคย แต่มันอาจจะยากขึ้นมาบ้างเมื่อใช้เป็นภาษาอังกฤษ

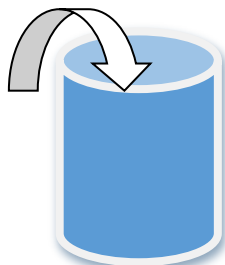
Giving Directions

ในการที่จะสามารถตอบกลับเมื่อมีเพื่อนร่วมงาน หรือแขกผู้เข้าพักมาถามทิศทางได้อย่างเหมาะสม เราต้องเข้าใจในสิ่งที่อีกฝ่ายถามก่อน และจะต้องรู้เกี่ยวกับสถานที่ในอาคารและบริเวณโดยรอบเพื่อที่จะบอกทิศทางได้

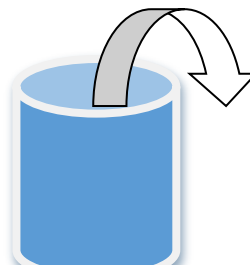
Activity



Look at the different illustrations below and match the meanings (a-j) with the prepositions of location and direction (1-10).



1. _____



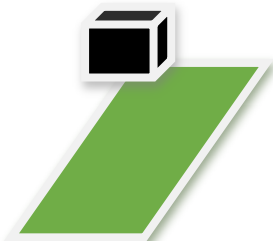
2. _____



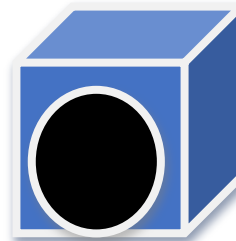
3. _____



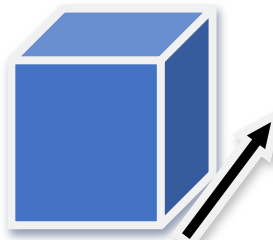
4. _____



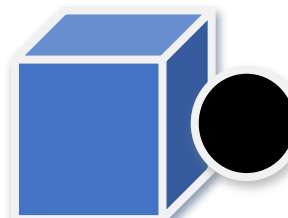
5. _____



6. _____



7. _____



8. _____



9. _____



10. _____

a) next to	b) into	c) through	d) at the end of	e) along
f) at the bottom	g) out of	h) in front of	i) at the top of	j) past

เพราะฉะนั้น อันดับแรกเลย คุณต้องมีความเข้าใจในคำถาม เมื่อมีคนมาถามทิศทาง เพื่อที่จะตอบกลับได้อย่างเหมาะสม ด้านล่างจะเป็นตัวอย่างคำถามเมื่อมีคนมาถามทางหรือทิศทาง

Where is _____?

How do I get to _____?

Can you tell me where the _____ is?

I'm looking for the _____.

Giving Advice.

ในอุตสาหกรรมบริการ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องให้คำแนะนำกับแขกผู้เข้าพักในหัวข้อที่แตกต่างกันไป ไม่สำคัญว่าคุณจะทำงานในแผนกใด แขกผู้เข้าพักจะสามารถเข้าถึงคุณเพื่อขอคำแนะนำ ส่วนหน้าที่ของคุณคือการให้การตอบกลับที่เหมาะสม

การใช้ภาษา เมื่อคุณจะให้คำแนะนำ ในทางปฏิบัติ จะใช้ Modal Verbs เช่น should และ ought to

Examples:

You **should** go to Acme Restaurant for dinner.

He **ought to** go to the museum today.

Use **had better** to give urgent advice.

Examples:

You **had better** call your wife.

He **had better** go to the doctor today.

Customer Complaints.

เมื่อแขกผู้เข้าพักหรือลูกค้ามีข้อร้องเรียน คุณในฐานะพนักงานผู้ให้บริการควรจะต้องตอบรับให้ทันท่วงที แบบมืออาชีพ

1. Apologize

Example: I'm sorry, sir/madam.

2. Attempt to solve the problem

Example: I will look into it immediately.

3. Alert your supervisor

Example: Just one minute, please. I will alert my supervisor.

1.3 Talk about a past event.

ในที่ทำงาน บางครั้งจะต้องมีการสนทนาพูดคุยและอธิบายกับเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว ก่อนที่จะอธิบายเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วได้นั้น คุณต้องมีการจดจำในสิ่งที่ผ่านมาแล้วได้ อะไรที่ผ่านมาแล้ว อะไรที่ยังมีการดำเนินอยู่บ้าง

ในการที่จะอธิบายเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้วนั้น คุณจะต้องเรียนรู้ในส่วนของ Verbs จะมีทั้ง Regular Verb (กริยาปกติ) และ Irregular Verb (กริยาไม่ปกติ)

- Regular Verb (กริยาปกติ) กริยาจะลงท้ายด้วย -ed เช่น talk เป็น talked

- Irregular Verb (กริยาไม่ปกติ) ไม่มีไวยากรณ์และรูปแบบที่แน่นอนในการผันกริยาเหล่านี้ จะต้องจำเอาเอง

Below is a list of some of the most common irregular verbs.

Present Tense	Simple Past Tense
Eat	Ate
Be	Was/Were
Come	Came
Do	Did
Drink	Drank
Give	Gave
Buy	Bought
Make	Made
Meet	Met
Run	Ran
Read	Read
See	Saw
Take	Took
Go	Went
Fly	Flew
Write	Wrote
Drive	Drove

Activity

Conjugate the verb in parenthesis into the simple past tense in order to complete the sentences.

1. I (go) _____ to Hoi An and Hue this summer on vacation. It was a wonderful summer!
2. In Bangkok, I (see) _____ some temples and many more interesting things.
3. Vientiane (be) _____ my favorite city. We (drink) _____ some wonderful juice in the market.
4. I (fly) _____ from Brunei to Singapore in July, and I (speak) _____ English for two whole weeks!
5. In Kuala Lumpur, I (walk) _____ in the streets at night.
6. In Jakarta I (go) _____ to a concert and (listen) _____ to some wonderful jazz.
7. The restaurants in Burma (Myanmar) were great, I (eat) _____ the best noodles.
8. From Phnom Penh, I (drive) _____ up the highway to see Siem Reap.
9. I (write) _____ a postcard to my parents from Boracay, and I (send) _____ it to them the next day.
10. My girlfriend (buy) _____ 5 pairs of shoes in Ho Chi Minh City. She (be) _____ crazy!

Speaking Activity

Mingle with classmates to find out what people did in the past. Ask questions to students in your class, and write down one name for every positive answer. Follow the example below.

Find Someone Who....

Example: went to the market today.

Student A – Did you go to the market today?

Student B – Yes, I did. / No, I didn't.

1. ate fish last night. _____
2. ate noodles last night. _____
3. woke up late today. _____
4. had chicken for lunch. _____
5. visited a friend this week. _____
6. drank beer last night. _____
7. saw a movie this week. _____
8. went to the beach last weekend. _____
9. wore a jacket yesterday. _____
10. had a birthday this month. _____
11. used an ATM today. _____
12. did homework last night. _____
13. rode in a taxi this week. _____
14. paid a bill today. _____
15. told a lie today. _____

1.4 Use closing remarks appropriately to end the conversation.

การปิด หรือ จบการสนทนา จะดูเป็นการเสียมารยาทถ้าไม่ทำ หรือทำแบบไม่เหมาะสม เมื่อคุณต้องการจะจบบทสนทนา คุณควรทำให้คู่สนทนามีความพอใจ สนุกสนานในบทสนทนานั้นๆ

Closing remarks

Examples of positive comments:

I hope you enjoy your stay/tour.

Goodbye. I hope to see you again soon.

Thank you for staying at Acme Hotel.

Enjoy your trip.

Have a great time.

Examples of a summary or plan:

I will make sure to call you at 7am tomorrow morning.

I will meet you in the lobby at 8pm.

I will arrange everything and call you to confirm.

The bus will leave tomorrow at 6am.

The taxi will be waiting for you at 5pm.

Dialogue

Look at two dialogues between a guest and a receptionist below. Circle the examples of closing statements in the dialogues.

Dialogue 1
Guest: Can I pay with Visa? Receptionist: Of course. The total is 215. Guest: Ok, here is my credit card. Receptionist: Thank you. Can you please sign here? Guest: Yes. Receptionist: Do you need a taxi to the airport, sir? Guest: No, thank you. I'm going to take the bus. Receptionist: Ok. Thank you for staying at Acme Hotel.

Dialogue 2
Receptionist: Your tour guide will pick you up in the lobby at 7am tomorrow morning. Guest: Great. Is lunch included? Receptionist: Yes. You will have a choice between a local restaurant and an Italian restaurant. Guest: Thanks. Can I have a wake-up call at 6am? Receptionist: Of course. We will call you at 6am tomorrow morning. Guest: That sounds good. Thanks for your help. Receptionist: You're very welcome. Have a great tour!

Respond to simple verbal instructions or requests.

(ตอบกลับคำสั่งหรือคำขอร้องด้วยวาจาอย่างง่าย)

2.1 Confirm understanding of supervisor's instructions or requests.

(การยืนยันความเข้าใจ)

เมื่อหัวหน้าหรือผู้จัดการมีคำสั่งให้พนักงานดำเนินการอะไรนั้น ย่อมมีความคาดหวังว่าสิ่งที่สั่งนั้นจะได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง เพราะฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานหรือลูกจ้างที่จะต้องตรวจสอบคำสั่งหรือคำขอนั้นๆให้ถ้วนถี่ เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร อันจะทำให้เกิดความผิดพลาดในผลที่หัวหน้าหรือผู้จัดการคาดหวังไว้

เมื่อได้รับคำสั่ง สิ่งที่สำคัญคือเราต้องยืนยันว่าเราเข้าใจถูกต้องแล้ว และสามารถตอบกลับให้อีกฝ่ายรับรู้ตามความเหมาะสม

Confirm Understanding (การยืนยันความเข้าใจ)

มี 2 วิธี ในการยืนยันความเข้าใจ

1. คำตอบสั้นๆ Short responses include:

- Ok, I understand.
- So you want me to ...?
- Yes, sir/madam
- I understand you would like me to ...

2. การแสดงท่าทาง Short responses include:

- Nodding your head
- Using thumbs up or ok hand gestures
- Following the instructions.

Activity

Look at the different examples of physical gestures below and write what you think each of them indicates.

	
1. _____	2. _____
	
3. _____	4. _____

2.2 Request repetition or clarification of instructions or requests.**(การขอให้ทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่าง)**

หลายคนคิดว่าการขอให้คนอื่นทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่างในเรื่องที่ขอมมาเป็นสิ่งที่ยาก และคิดว่าหลายๆวัฒนธรรมมองว่าการทำเช่นนั้นเป็นการแสดงถึงการอ่อนด้อยความสามารถ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การขอให้อีกฝ่ายทวนหรืออธิบายให้ความกระจ่างจะเป็นประโยชน์ในการลดไม่ให้เกิดความผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Asking for repetition. (การขอให้ทวน)

ถ้าเราไม่ได้ยินหรือได้ยินไม่ชัดเจนที่อีกฝ่ายพูดมา เราจำเป็นต้องให้อีกฝ่ายทวนซ้ำ โดยประโยคด้านล่างจะเป็นตัวอย่างวิธีการขอให้ผู้อื่นพูดทวนซ้ำ

Can you repeat that, please?

Would you mind saying that again?

Sorry, I didn't catch that.

Sorry, I missed that.

Can you go over that again, please?

Asking for clarification. (การขอให้อธิบายให้กระจ่าง)

ถ้ายังไม่แน่ใจดีกว่าเราเข้าใจคำสั่งหรือเรื่องที่อีกฝ่ายพูดมาได้เป็นอย่างดี เราจำเป็นต้องขอให้อีกฝ่ายอธิบายให้ความกระจ่าง โดยประโยคด้านล่างจะเป็นตัวอย่างวิธีการพูดขอให้ผู้อื่นอธิบายให้ความกระจ่าง

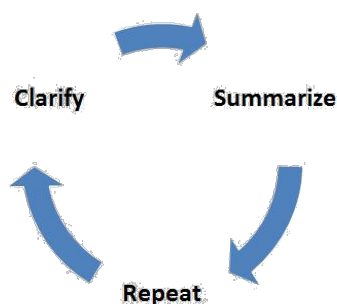
You would like me to ...?

Can I make sure I understood that correctly?

So, I should ...?

What would you like me to do?

What should I do when I finish that?

**Make simple requests. (บอกความต้องการพื้นฐานทั่วไป)****3.1 Use polite forms to make simple requests.****(ใช้รูปแบบที่สุภาพในการบอกความต้องการพื้นฐานทั่วไป)**

การบริการลูกค้าที่ดี ต้องเริ่มจาก “ทัศนคติ” การใช้รูปแบบทางภาษาที่สุภาพในการบอกความต้องการพื้นฐานทั่วไป มีบทบาทที่สำคัญในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น เพราะการที่เราสุภาพ จะทำให้เราดูดีและน่าคบหาสมาคมในสายตาของผู้อื่น

มีหลายวิธีในการบอกความต้องการพื้นฐานทั่วไปในภาษาอังกฤษเช่นเดียวกับภาษาอื่นๆ ในภาษาอังกฤษมีการแสดงออกถึงระดับของความรู้สึกที่แตกต่างกันโดยผ่านการใช้รูปแบบทางภาษา และเราต้องเข้าใจว่าจะใช้รูปแบบใดตามบริบทและขึ้นอยู่กับบุคคลที่เราสนทนาอยู่ด้วย นอกจากนั้นต้องพิจารณาในเรื่องของเรื่องที่เรากำลังขอด้วย ซึ่งถ้าเป็นเรื่องใหญ่ มีความสำคัญมาก ภาษาที่ใช้ก็ต้องมีความเป็นทางการมากขึ้น ด้านล่างนี้จะเป็นรูปแบบลำดับขั้นของการแสดงความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ

Less formal



Will you give me an apple?

Can I have an apple?

Could I have an apple?

Would you give me an apple?

Would it be ok if I got an apple?

I **wonder** if you **could** give me an apple?

Would you mind giving me an apple?

I was **wondering** if you **could** give me an apple?

Most formal

Note: Adding please to the end of a request always makes it more formal.

Dialogue



Look at two dialogues below. Circle the requests and decide whether they are formal or informal.

Dialogue 1

Guest: Can I have a glass of wine, please?

Waiter: Of course. What kind would you like?

Guest: Syrah. Oh, and would you mind bringing some bread?

Waiter: Not at all. I'll get it now.

Guest: Thank you.

Guest: Could we have the bill, please?

Waiter: Of course. How would you like to pay?

Guest: I'll charge it to my room.

Waiter: Certainly. Could I have your room number, please?

Dialogue 2

Receptionist: Good morning. Welcome to Acme Hotel.

Guest: Hello. I'd like to check in please.

Receptionist: Certainly. May I have your name, please?

Guest: Yes, it's Crow, Sam Crow.

Receptionist: Hmm. I don't see your reservation Could you show me a printout of your reservation, please?

Guest: No, I don't have it. I'm sorry.

Receptionist: No problem. Would you mind taking a seat in the lobby for a minute? My supervisor will be here shortly.

3.2 Thank the person responding to your request.

(กล่าวขอบคุณผู้ที่ให้การตอบสนองคำขอของเรา)

การแสดงการขอบคุณเป็นเครื่องหมายที่มีค่าทางภาษาที่มีความสำคัญในทางสังคมในภาษาอังกฤษ ในการแสดงการขอบคุณจะทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในทางกลับกัน การไม่กล่าวคำขอบคุณอาจจะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบ

Examples:

Thanks

Thanks a lot

Thank you

Thank you very much

Thank you so much

Thank you kindly

I appreciate that

I really appreciate that.

การออกเสียง “th” อาจจะเป็นสิ่งที่ยากสำหรับบางคน ให้ออกเสียงนี้โดยวางลิ้นไว้ระหว่างฟัน โดยให้ปลายลิ้นสัมผัสกับขอบล่างของฟันบน

3.3 Acknowledge the person who cannot respond to your request.

(พยายามทำความเข้าใจผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารตอบโต้กับเราได้)

เป็นเรื่องปกติที่แขกชาวต่างชาติส่วนใหญ่พูดภาษาไทยไม่ได้ แต่บางคนก็ยังพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ด้วย นั่นเป็นเรื่องสำคัญที่เราจะต้องพยายามสื่อสารทำความเข้าใจและให้ความช่วยเหลือแขกให้ได้มากที่สุด ขั้นตอนควรปฏิบัติเมื่อมีปัญหาในการสื่อสารทำความเข้าใจกับแขก

ให้มีสติ อย่าตื่น

ทวนคำถามซ้ำๆ

สังเกตว่าลูกค้าเข้าใจหรือไม่จากคำตอบของลูกค้า

ใช้ท่าทางช่วยในการสื่อสาร

บอกให้ลูกค้ารอ

แจ้งหัวหน้างาน

Describe routine procedures.

4.1 Explain a sequence of events in carrying out a routine job.

(อธิบายลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานที่ทำเป็นประจำ)

การอธิบายถึงวิธีการในการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำเป็นภาษาอังกฤษ เป็นสิ่งพื้นฐานที่เราต้องรู้และทำได้ เพราะเป็นสิ่งที่เราอาจจะต้องทำทุกวันในการทำงานในธุรกิจการให้บริการ ควรใช้คำแสดงลำดับขั้นตอนในการสั่งการเพื่อบ่งบอกลำดับของสิ่งที่ต้องการดำเนินการ ตัวอย่างของ Sequence markers ดังแสดงด้านล่างนี้

First

Then

After that

Next

At the end

Finally.

Sequencing Activity



Listen to your trainer give instructions and put the tasks in order.

1. Make a cocktail

- _____ Then add three measures of tonic.
- _____ First, pour one shot of gin into the glass.
- _____ Finally, put a slice of lime on the glass and insert a straw.
- _____ Next, mix the liquids well.
- _____ After that, add ice to chill the liquids.



2. Check-in a guest

- _____ Then confirm the details.
- _____ Then ask for the name on the reservation.
- _____ Ask for the guest's credit card.
- _____ First, welcome the guest.
- _____ Next, check the computer system for the reservation.
- _____ Finally, ask if the guest needs help with the luggage.
- _____ Then give the guest his/her room key.

4.2 Describe exceptions to routine procedures.

(บอกถึงข้อยกเว้นในขั้นตอนที่ทำเป็นประจำ)

ในสถานการณ์การทำงาน อาจมีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ซึ่งทำให้เราต้องปรับเปลี่ยนแผนการ และทำให้ต้องงดสิ่งที่ทำเป็นประจำ ผู้ที่ทำงานในธุรกิจการให้บริการนั้นต้องมีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและก่อให้เกิดความยุ่งยาก

ในฐานะพนักงานเราต้องสามารถบอกถึงข้อยกเว้นได้เป็นอย่างดี รวมทั้งต้องสามารถบอกวิธีการในการดำเนินการรับมือให้กับเพื่อนร่วมงานได้ด้วย

เราจะใช้คำวิเศษณ์ ในการบอกความถี่ (Adverb) ตัวอย่าง Adverb of frequency ด้านล่าง

Always

Usually

Often

Sometimes

Rarely

Almost never

Never

****เราควรว่า Adverbs of frequency ไว้หน้ากริยาแท้ในประโยค ยกเว้น Sometimes นอกจากจะวางไว้หน้ากริยาแท้แล้ว ยังสามารถวางไว้หน้าประโยคได้ด้วย****

โครงการ “การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน”

ตัวอย่างประโยค :

I always wake up early.

Mike never wants to play tennis.

Sometimes I like to go swimming

ส่วนคำถามเกี่ยวกับความถี่ของการกระทำโดยใช้โครงสร้างประโยค “How often.....?”

How often do you watch movies?

How often does he eat bananas?

How often do you come here?

4.3 Make suggestion on how to improve routine procedures.

(เสนอแนะว่าจะปรับปรุงขั้นตอนที่ทำเป็นประจำอย่างไร)

ในอุตสาหกรรมบริการมีการเจริญเติบโตและพัฒนาอยู่เสมอ ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นถ้าเรามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนที่ทำเป็นประจำต่างๆ เราควรบอกให้คนอื่นรู้

ในการที่จะเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เราต้องมีทักษะทางภาษาเพื่อที่จะนำเสนอความคิดเห็นของเราได้โดยที่ไม่ได้ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี ให้ใช้ภาษาที่เป็นทางการและไม่ตรงไปนัก ดังตัวอย่างด้านล่างนี้

Why don't we ...?

It might be a good idea to ...

I think it would be a good idea to...

We should consider...

In my opinion ...

Express likes, dislikes and preferences. (การแสดงความรัก ไม่ชอบ และชอบมากกว่า)

5.1 Talk about likes and dislikes of familiar topics and situations.

(พูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ ในประเด็นและสถานการณ์ที่คุ้นเคย)

การแสดงความคิดเห็นของตนเองเป็นทักษะทางภาษาที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะในที่ทำงาน การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบและไม่ชอบเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดในการสร้างความคุ้นเคยสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ซึ่งจะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ในหน้าที่การงานด้วย นอกจากสร้างความสัมพันธ์แล้ว ยังมีส่วนอื่นๆที่มีประโยชน์ในการใช้ทักษะนี้ เช่น

ช่วยเหลือลูกค้า

ให้คำแนะนำ

ถ่ายทอดประสบการณ์ส่วนตัว

การพูดคุยกันตามมารยาททั่วไป

เราจะใช้ Present Simple tense ในการพูดถึงสิ่งที่เราชอบ คนที่เราชอบ และกิจกรรมที่เราชอบ และสิ่งที่เราไม่ชอบก็ใช้ Present Simple tense เช่นกัน

ตัวอย่างประโยคต่างๆ

If you love something - I love chocolate ice-cream. - I adore my new puppy. - The man loves playing golf.	If you don't like something - I don't like running. - I don't like my boss very much. - She's not very fond of him.
If you like something a lot - I like oranges very much. - He likes swimming in the ocean. - I am very fond of my teacher.	If you really dislike something - I don't like snow at all. - I really don't like that restaurant. - He can't stand his co-worker.
If you like something - I enjoy drinking coffee in the morning. - I quite like watching movies. - My sister likes cooking.	If you hate something - I hate traffic. - I detest being late. - She loathes vegetables.

- ในการพูดเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบโดยทั่วไป ให้ใช้ **like something** หรือ **like doing something**

- ระวังการใช้ **very much** หรือ **a lot** ควรจะวางคำเหล่านี้หลังสิ่งที่เราชอบ

- ในการพูดโดยรวมๆเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการดีที่สุดที่จะใช้รูปพหูพจน์ (ในกรณีที่คำนามเป็นนามนับได้) ตัวอย่าง I like eating apples., I hate storms.

5.2 Discuss preferences and give reasons. (พูดถึงสิ่งที่ชอบมากกว่า พร้อมให้เหตุผล)

วิธีในการพูดถึงสิ่งที่ชอบมากกว่าอยู่หลายวิธีในภาษาอังกฤษ ในที่นี้เราต้องพิจารณาว่าสถานการณ์มีความเป็นทางการมากน้อยแค่ไหน เพื่อที่จะเลือกใช้โครงสร้างทางภาษาได้อย่างเหมาะสม ถ้าเป็นทางการก็ควรใช้ modal verbs (กริยาช่วยที่มีความหมายบ่งบอกถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นบางอย่าง)

ตัวอย่างประโยค:

- I prefer apples.
- I would prefer apples.
- I would rather eat apples.
- If it were up to me, I would eat an apple.

หลังจากบอกสิ่งที่เราชอบมากกว่าไปแล้ว เราต้องหาเหตุผลสนับสนุนคำพูดของเราได้อย่าง

เหมาะสม

Identify different forms of expression in English.

(รูปแบบต่างๆของการสื่อความหมายในภาษาอังกฤษ)

6.1 Construct a formal sentence. (ใช้ประโยคที่เป็นทางการ)

เราควรต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในการพูดคุยกับผู้ที่เราไม่รู้จักรูปแบบสนทนา
มามากนักและผู้ที่มีสถานะสูงกว่าเรา หรือผู้ที่เราต้องการสร้างความประทับใจให้

ในภาษาอังกฤษแบบเป็นทางการ โดยทั่วไปจะใช้

✓ ออกเสียงอย่างระมัดระวัง เช่น ในการพูดในลักษณะที่เป็นกันเอง ผู้พูดอาจจะออกเสียง
กริยาที่ลงท้ายด้วย -ing เป็น -in โดยไม่ออกเสียง g ตัวท้าย แต่ถ้าเป็นทางการจะออกเสียงครบ

✓ ไม่ใช้รูปย่อโดยการรวบประธานกับกริยาช่วยบางตัวเข้าด้วยกันมากนัก เช่น it's ,
they're , I'm .

✓ มีการใช้ modal verbs เพื่อใช้แสดงความเป็นทางการที่มากกว่า

Modal verbs คือ กริยาช่วยชนิดหนึ่ง ใช้เพื่อบ่งบอกถึงความรู้สึกหรือความคิดเห็นบางอย่าง
เช่น ถ้าเราคิดว่าสิ่งนั้นเป็นไปได้ เป็นสิ่งที่เราสามารถทำได้ เป็นสิ่งที่เราได้รับอนุญาตให้ทำได้ หรือเป็น
หน้าที่ต้องทำ Modal verbs จึงให้ความหมายเพิ่มเติมดังที่นำมาแก่กริยาหลักซึ่งวางไว้ข้าง

Modal verbs มีความแตกต่างจากกริยาปกติ เพราะ

- ไม่ต้องเติม s ข้างหลัง ถ้าประธานของประโยคเป็นเอกพจน์ บุรุษที่3
- ทำเป็นประโยคคำถามโดยสลับ modal verb มาวางไว้หน้าประธานได้เลย
- ข้างหลัง modal verb ตามด้วยกริยารูปเดิมได้เลยโดยไม่ต้องมี to คั่นระหว่าง modal
verb กับกริยาที่ตามมา

Modal verbs ที่ใช้กันบ่อยๆ can, could, will, would, may, might, must, shall,
should, ought to.

Modal Verb Functions
Probability: ความเป็นไปได้ Modals can be used when you want to say how sure you are that something “happened / is happening / will happen”. - It’s very dark. I think it might rain tonight. - I don't know where Ben is. He could have missed the train. - This bill can't be right. It’s 200 for two cups of coffee?
Ability: ความสามารถ Use can and could to talk about a skill or ability. - He can speak two languages. - My dad could play tennis very well. - I can't drive a car.
Obligation and Advice: หน้าที่และการแนะนำ Use verbs such as must or should to say when something is necessary or unnecessary, or to give advice. - You must finish your work tonight. - We have to wear a uniform at work. - You should visit the museum.
Permission: การอนุญาต Use verbs such as can, could and may to ask for and give permission. - Could I have a martini, please? - You may not use the pool after 10pm. - You can order food until midnight.

6.2 Identify indicators of informal expressions in English.

(บอกได้ถึงลักษณะของการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ)

การใช้ชีวิตประจำวัน เช่น คุยกับเพื่อนร่วมงาน คุยโทรศัพท์กับเพื่อน หรือกับครอบครัว

การทักทายและทักกลับในแบบที่ไม่เป็นทางการมักจะมีการใช้ศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือเรียกว่า slang ปะปนอยู่ด้วย ซึ่งสื่อให้เห็นถึงบรรยากาศที่สบายๆเป็นกันเอง

Informal Greetings	Meaning
How's it going?	just another way of saying 'How are you?'
You doing ok?	asked when the person has had some tough experience recently and you want to ask if they're ok
What's new?	this is an informal way of greeting a friend and asking if anything has happened since you last met
What's up?	the same as above, but the difference is that you're probably not very interested in what news the other person might have
Long time no see!	used when you haven't seen the person for a long period of time and you are happy to see them
How about you?	a typical response to ask the other person the same thing they asked you. You can respond with this counter-greeting in nearly all standard greetings
It's good to see you!	a typical response to a greeting from someone you haven't seen for a while
Can you say that again?	a request to repeat the question if you didn't understand what was said. This can also be used when the person speaks too fast
Good for you	a response to someone telling you about their success or some good news that they're happy about
You're kidding me!	said when someone tells you something that borders on the unbelievable and you want to express your surprise

***วลีเหล่านี้ไม่ควรนำมาใช้ในทางธุรกิจ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่สามารถใช้กับครอบครัว เพื่อน หรือคนที่รู้จักคุ้นเคยกัน**

Activity



Read the statements/questions below and circle the informal expressions.

Example: What's your name? / May I have your name, please?

1. What would you like to eat? / What do you want to eat?
2. Let's go to the park. / Would you like to go to the park?
3. What do you need? / Do you need something, sir?
4. What is your current age? / How old are you?
5. Great to see you again! / It's a pleasure to see you again, madam.
6. I need your room number. / Could I have your room number, please?
7. Can I have a chocolate ice cream, please? / I want an ice cream.
8. How are you today? / How's it going?
9. That's very difficult to believe. / You're kidding me!
10. Pay now. / Can you please pay now, sir?



โดย
รองศาสตราจารย์ ดร.พรรณี สอนเพลง และคณะ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต