บทที่ 2
หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

- ✓ การแบ่งประเภทของโรงแรม
- ✓ ความคาดหวังของแขกหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงแรมในแต่ละประเภท
- ✓ ฝ่ายห้องพัก
- ✓ พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม

HO 305 9

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงแรม ถึงแม้ว่าจะเป็นแผนกที่ไม่ได้ติดต่อโดยตรงกับแขกก็ตาม จึงสามารถกล่าวได้ว่า ถ้าขาดแผนกแม่บ้านเสียแล้ว การบริการห้องพักจะสะดุดทันที เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพัก ถ้าห้องพักไม่สะอาดก็ไม่สามารถนำออกมาขายให้กับแขกได้ นอกจากนี้ สถานที่ต่าง ๆ ในโรงแรมที่มีส่วนในการให้บริการกับแขกจำเป็นต้องมีการทำความสะอาด ดูแลรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นบริเวณห้องโถง สระว่ายน้ำ ทางเดินต่าง ๆ ห้องอาหาร เป็นต้น ดังนั้น แผนกแม่บ้านที่มีประสิทธิภาพมีหน้าที่ในการรักษาความสะอาด บำรุงรักษาสิ่งของต่าง ๆ และทุกสิ่งทุกอย่างที่มีผลต่อการประกอบการของโรงแรม ไม่เพียงแต่การตระเตรียมห้องพักแขกที่ตรงต่อเวลาเป็นประจำแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาในทุกสิ่งทุกอย่างให้เสมือนกับวันที่โรงแรมพึ่งเปิดใหม่เป็นวันแรกอีกด้วย นอกจากหน้าที่ในการทำความสะอาดต่าง ๆ แล้ว แผนกแม่บ้านยังเปรียบเสมือนกับตาและหูของโรงแรมอีกด้วย ซึ่งจะช่วยสอดส่องดูแลความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักแขกได้ด้วย เพราะสามารถเข้าถึงในห้องพักแขกและสถานที่อื่น ๆ ได้ และช่วยทำให้แขกเกิดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในการเข้าพักอีกทางหนึ่งด้วย

✓ การแบ่งประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่นำมาพิจารณาการแบ่งประเภทของโรงแรมด้วย เช่น ที่ตั้ง ประเภทของแขกที่มาพัก (หรือตลาด) ลักษณะของการเป็นเจ้าของกิจการ (เป็น Chain Affiliate หรือ เจ้าของในท้องถิ่น) ขนาด ราคา หรือระดับของการให้บริการ ตัวอย่างเช่น **การแบ่งประเภทของสถานที่พักอาศัยโดยใช้ปัจจัยเรื่องขนาดของจำนวนห้องพัก** ซึ่งเราสามารถแบ่งประเภทของกิจการสถานที่พักอาศัย โดยการใช้ขนาดของจำนวนห้องพักเป็นเกณฑ์ได้ดังนี้

ขนาดเล็ก : มีขนาดห้องพักมากถึง 75 ห้อง
ขนาดกลาง : 75 - 200 ห้อง
ขนาดใหญ่ : 200 - 500 ห้อง
ขนาดใหญ่มาก : มากกว่า 500 ห้อง

การแบ่งประเภทนี้ช่วยให้การประเมินงานที่ต้องทำและกำลังคนในแต่ละวันของแผนกแม่บ้านได้ง่ายขึ้น

การที่จะนิยามหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในแต่ละโรงแรมนั้น จึงอาจจะมีความแตกต่างกันจากโรงแรมหนึ่งไปยังอีกโรงแรม ดังนั้น เพื่อให้สามารถที่จะมองภาพหน้าที่คร่าว ๆ ของแผนกแม่บ้านได้ง่ายขึ้น ในหนังสือเล่มนี้จะยึดเอาหลักการแบ่งโรงแรม โดยยึดจากเกณฑ์ของ *ระดับของการให้บริการ(Level of Service)* ซึ่งโรงแรมในแต่ละระดับการให้บริการที่ต่างกันนั้นจะมีขอบข่ายความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านที่ไม่เหมือนกันด้วย

1. Economy / Limited-service Hotels (โรงแรมแบบประหยัดหรือให้การบริการแบบจำกัด)

โรงแรมประเภทนี้ในประเทศสหรัฐฯ เป็นกลุ่มที่มีอัตราการเจริญเติบโตมากในปัจจุบัน โดยที่โรงแรมจะเน้นถึงความต้องการพื้นฐานของแขก โดยการจัดห้องพักแขกให้มีความสะดวกสบาย สะอาด และมีราคาไม่แพง ลูกค้ากลุ่มนี้ คือพวกที่ค่อนข้างใช้เงินอย่างประหยัด และต้องการเพียงห้องพักที่อยู่อย่างสบาย แต่ไม่ต้องการบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็น ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ ครอบครัวเล็กพร้อมเด็กเล็ก กลุ่มนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักเดินทางเพื่อการพักผ่อน ผู้เกษียณอายุ กลุ่มผู้เดินทางไปร่วมประชุม เป็นต้น ขนาดของโรงแรมได้เพิ่มขึ้นจาก 40 - 50 ห้องในปี 1960s ปัจจุบันโรงแรมกลุ่มนี้บางแห่งมีประมาณ 600 ห้อง แต่โดยปกติแล้ว โรงแรมส่วนใหญ่จะมีขนาดประมาณ 50 - 150 ห้อง เพื่อเหตุผลในการจัดการดูแล ผู้ที่ดูแลโรงแรมประเภทนี้ คือ คู่สามีภรรยาที่เป็นผู้จัดการเอง มีพนักงานทำความสะอาดเพียงไม่กี่คน พนักงานส่วนหน้า และในบางครั้งอาจจะมีพนักงานซ่อมแซมและดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ โรงแรมประเภทนี้จะมีค่าออกแบบและก่อสร้างที่ค่อนข้างต่ำ รวมทั้ง ค่าดำเนินกิจการต่ำ ทำให้เกิดกำไรได้ การก่อสร้างจะเน้นแบบง่าย ๆ และประหยัด การดูแลรักษาง่าย ๆ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาคารจะมีแค่สองถึงสามชั้นเท่านั้น โดยจะมีระเบียงทั้งสองด้าน เนื่องจากมีห้องพักแขกทั้งสองด้าน

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- โทรทัศน์สี
- สระน้ำ

- ห้องประชุมขนาดเล็ก
- อื่น ๆ

แต่ส่วนใหญ่แล้ว จะไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ไม่มีการบริการอาหารบนห้องพัก และพนักงานในโรงแรมจะไม่มีการใส่ชุดยูนิฟอร์ม ไม่มีห้องจัดเลี้ยงและห้องออกกำลังกาย ดังนั้น โรงแรมประเภทนี้จะเน้นเฉพาะการบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นพื้นฐานเท่านั้นในราคาที่เหมาะสม

2. Mid range-service / mid-market hotels (โรงแรมที่มีการบริการระดับกลาง)

ประเภทของแขกที่มาใช้บริการโรงแรมประเภทนี้ คือ นักธุรกิจที่เดินทางในนามของบริษัท นักท่องเที่ยว และครอบครัวที่สามารถใช้ราคาพิเศษสำหรับเด็กได้ โรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดของจำนวนห้องพักประมาณ 150 - 300 ห้อง

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- พนักงานมีการสวมใส่ชุดยูนิฟอร์มต่าง ๆ
- การบริการรถรับส่งจากสนามบิน (Airport limousine service)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่มเต็มรูปแบบ เช่น ห้องอาหาร, Room service, Coffee shop, Lounge

โรงแรมในกลุ่มนี้ที่มีอัตราการเติบโตรวดเร็วมาก คือ Suite Hotel โรงแรมประเภทนี้จะมีลักษณะพิเศษ คือ จะประกอบด้วยห้องนอนหนึ่งห้อง ขนาดของเตียงจะเป็น King-size มีห้องเล็กที่ติดกันอีกหนึ่งห้องไว้สำหรับพักผ่อน ในบางโรงแรมจะมีห้องครัว โดยติดตั้งเตาไมโครเวฟและตู้เย็น ซึ่งเหมาะสำหรับนักธุรกิจที่จำเป็นต้องเดินทางบ่อยหรือครอบครัวที่ต้องการการพักผ่อนอย่างเต็มที่ หรือ ผู้ที่ประกอบอาชีพเฉพาะทางที่ต้องเดินทางเสมอ เช่น นักบัญชี ทนายความ หรือ ผู้บริหารของบริษัท เนื่องจากเขาจะสามารถพักผ่อนและทำงานได้ในที่ ๆ เดียวกัน ใน Suite Hotel จะต้องมีการเปลืองแรงงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่าปกติ เพราะห้องมีขนาดใหญ่กว่าและมีการแบ่งออกเป็นห้องเล็กหลายห้อง จึงต้องใช้เวลาในการทำความสะอาดนานขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สมดุลในการใช้แรงงาน Suite Hotel จึงมีบริเวณสาธารณะต่าง ๆ เช่น ห้องโถง ทางเดิน เป็นต้น รวมทั้งมีการให้บริการอื่น ๆ แก่แขกน้อยกว่าโรงแรมทั่วไป ปัจจุบันโรงแรมในกลุ่ม suite hotel มีมากมาย ทั้งที่เป็นเจ้าของคนเดียวหรือเป็นธุรกิจ

แบบเครือข่ายหรือแฟรนไชส์ เช่น Residence Inn by Marriott, Four-Point Hotel by Sheraton, Embassy Suite by Holiday Inns, Homewood Suite เป็นต้น

โรงแรมในระดับกลางนั้นจะมีการบริการที่ซับซ้อนมากกว่าโรงแรมในระดับประหยัด และมีราคาที่สูงกว่า

3. World - class – service / luxury hotels (โรงแรมที่มีการบริการในระดับสูง)

กลุ่มลูกค้าที่จะมาใช้บริการโรงแรมระดับสูง คือ คนที่มีฐานะดี ผู้บริหารระดับสูง บุคคลสำคัญในวงสังคม

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- ห้องอาหารที่หรูหรา
- มีการตกแต่งภายในโรงแรมที่สวยงาม
- Concierge service (แผนกรับใช้และยกกระเป๋า)
- ห้องจัดเลี้ยงและประชุมสัมมนา

แผนกแม่บ้านจำเป็นต้องมีการให้บริการเป็นพิเศษเพิ่มเติม เช่น การบริการผ้าเช็ดตัวขนาดใหญ่ สบู่หอม แชมพูและครีมนวดผม หมวกอาบน้ำ และสิ่งของสำหรับแขกในห้องน้ำ นอกจากนี้ อาจต้องมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนสองครั้งต่อวัน และในช่วงเย็นอาจต้องมีการบริการเปิดเตียง (turn-down service)

✓ ความคาดหวังของแขกหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงแรมในแต่ละประเภท

ในการศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมได้มีการนำเอามาศึกษาในหลาย ๆ รูปแบบ แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและไม่สามารถมองข้ามไปได้นั่นคือ การกลับหรือไม่กลับมาใช้บริการที่โรงแรมเดิม และจากผลสำรวจของ Bonnie J. Knutson ในปี ค.ศ. 1987 ในกลุ่มลูกค้าจำนวน 2 กลุ่ม คือ นักธุรกิจและนักท่องเที่ยว โดยพบว่า ในแต่ละระดับของการให้บริการของโรงแรมมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

	ลักษณะและการบริการของโรงแรม	
ระดับของการให้บริการ	***กลุ่มลูกค้านักธุรกิจ***	***กลุ่มลูกค้าท่องเที่ยว***
ระดับประหยัด	ห้องพักที่สะอาด	ห้องพักที่สะอาด
	สถานที่ตั้งสะดวก	ความปลอดภัย
	ความปลอดภัย	ราคาของห้องพัก
ระดับกลาง	ห้องพักที่สะอาด	ห้องพักที่สะอาด
	สถานที่ตั้งสะดวก	ความปลอดภัย
	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี
ระดับสูง	สถานที่ตั้งสะดวก	ห้องพักที่สะอาด
	ห้องพักที่สะอาด	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี
	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี	ความปลอดภัย

แหล่งที่มา : Study conducted for Dial Corporation by Dr. B. J. Knutson of Michigan State's School of Hotel, Restaurant, and Institutional Management, 1987.

จากผลสำรวจนี้จะเห็นได้ว่าลูกค้าในกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญในเรื่องของห้องพักที่สะอาดเป็นอันดับต้น ๆ เสมอ จึงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแผนกแม่บ้านเป็นอย่างมาก

✓ ฝ่ายห้องพัก (Room Division)

เนื่องจากลักษณะการทำธุรกิจของโรงแรมนั้นมีหัวใจสำคัญในการทำรายได้เข้าโรงแรมในสองส่วนใหญ่ ๆ คือ การขายบริการห้องพักประมาณ 70 – 80 % ของรายได้ทั้งหมด และการบริการอาหารและเครื่องดื่มในส่วนที่เหลือ ด้วยเหตุนี้หน้าที่สำคัญจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายห้องพัก นั่นคือ การบริการห้องพัก การต้อนรับที่เป็นมิตรและอบอุ่น ในโรงแรมขนาดใหญ่และมีระดับการให้บริการสูงนั้น จะมีการจัดโครงสร้างองค์การให้ฝ่ายห้องพัก เพื่อรับผิดชอบในการดูแลเกี่ยวกับการบริการห้องพัก การต้อนรับ และความ

ปลอดภัยต่าง ๆ แก่แขกที่เข้าพัก จึงเห็นได้ว่าแผนกแม่บ้าน แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกรักษาความปลอดภัยจะอยู่ภายใต้การดูแล และบังคับบัญชาจากผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก ซึ่งผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก (Room Division Director) หรือ Resident Manager ถือเป็นผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่รายงานโดยตรงต่อผู้จัดการทั่วไป หรือ GM ในกรณีที่โรงแรมเป็นขนาดเล็กนั้นอาจไม่มีฝ่ายห้องพักก็ได้ แต่แบ่งแยกออกเป็นแต่ละแผนกออกจากกัน เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกบริการส่วนหน้า เป็นต้น เพราะไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างการทำงานที่ซับซ้อนและมีจำนวนพนักงานน้อย

✓ พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม

โดยไม่คำนึงถึงขนาดและโครงสร้างของแผนกแม่บ้าน ผู้บริหารในโรงแรม คือ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) จะเป็นผู้ระบุว่าบริเวณไหนที่แผนกแม่บ้าน จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาด โดยปกติพื้นที่ดังต่อไปนี้ แผนกแม่บ้านต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบทำความสะอาด

- ห้องพักแขกและห้องน้ำ (Guest rooms and bathroom)
- ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ (Corridors)
- ลิฟท์ (elevators)
- พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ (Public areas) เช่น ห้องโถง, ห้องน้ำสาธารณะ
- สระน้ำและบริเวณระเบียงรอบ ๆ สระน้ำ (Swimming pool)
- สำนักงานของผู้บริหาร และพนักงานต่าง ๆ (Executive and department offices)
- บริเวณพื้นที่เก็บของ (Storage areas)
- ห้องผ้าและห้องเย็บผ้า (Linen and sewing rooms)
- แผนกซักรีด (Laundry room)
- บริเวณด้านในที่แขกไม่สามารถเห็นหรือเข้าถึง (Back-of-the-house areas เช่น ห้องล็อคเกอร์ของพนักงาน ทางเดินของพนักงานไปยังแผนกอื่น ห้องอาหารพนักงาน เป็นต้น ยกเว้นบริเวณของห้องช่างสีและช่างไม้ ห้องระบบทำความร้อน)

แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาด Mid-range-service หรือ World-class-service hotel แผนกแม่บ้านอาจจะต้องเพิ่มพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- ห้องประชุม (Meeting room)
- ห้องครัว (Kitchen)
- ห้องอาหาร (Dining room)
- ห้องจัดเลี้ยง (Banquet room)
- ห้องจัดงานประชุมสัมมนาหรืองานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (Convention and exhibition hall)
- ร้านค้า (Gift shops)
- ห้องเกมส์ (Game room)
- ห้องออกกำลังกาย (Exercise room หรือ Fitness Center)

นอกจากนี้ แผนกแม่บ้านยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม[1] ดังต่อไปนี้

1. ระบุและจัดซื้อ
   a) ของใช้สำหรับแขกและสิ่งเพิ่มเติมอื่น ๆ
   b) อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นในการทำความสะอาด รวมทั้งน้ำยาและสารเคมีทั้งหมด
   c) ชุดยูนิฟอร์ม ประกอบด้วยการออกแบบ การเก็บรักษา และการแจกจ่าย
   d) ผ้าต่าง ๆ สำหรับห้องพักแขก ห้องน้ำ ห้องอาหาร และห้องจัดเลี้ยง
2. การบริหารจัดการ (ส่วนนี้ทำให้เกิดรายได้)
   a) การซักรีดและซักแห้ง
   b) การบริการทำความสะอาดสำหรับแขกที่พักระยะยาวและอพาร์ทเมนท์ หรือห้องชุด

---

[1] Madeline Schneider and Georina Tucker , The Professional Housekeeper (New York : Van Nostrand Reinhold, 1989), pp. 54

ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในบริเวณการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มนั้น จะแตกต่างจากโรงแรมหนึ่งไปอีกโรงแรมหนึ่ง โรงแรมส่วนใหญ่ แผนกแม่บ้านไม่จำเป็นต้องเข้าไปดูแลในส่วนของระบบการผลิตอาหารหรือห้องครัว เพราะในส่วนนี้ต้องมีการดูแลในเรื่องสุขอนามัยและการทำความสะอาดเป็นพิเศษ ซึ่งจะรับผิดชอบโดยแผนกสจ๊วต (Steward Department) ในบางโรงแรม พนักงานเสิร์ฟในห้องอาหารจะดูแลทำความสะอาดในช่วงอาหารเช้าและเที่ยง แต่แผนกแม่บ้านจะมาทำความสะอาดอย่างทั่วถึงในช่วงหลังอาหารค่ำหรือตอนเช้าก่อนเปิดทำการ ดังนั้น หัวหน้าแผนกแม่บ้านจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการห้องอาหาร เพื่อให้แน่ใจว่าห้องอาหารนั้นสะอาด และถูกต้องตามมาตรฐานที่โรงแรมได้ตั้งเอาไว้

สำหรับแผนกจัดเลี้ยงก็เช่นเดียวกัน แผนกแม่บ้านมีหน้าที่ต้องทำความสะอาดในขั้นตอนสุดท้ายเหมือนกัน ดังนั้น การประสานงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในกรณีที่มีหน้าที่ซ้ำซ้อนกันควรจะแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกต่อกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน