

บทที่ 8

การจัดการห้องผ้า (Linen Room)

- ✓ หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า
- ✓ ลักษณะที่ดีของห้องผ้า
- ✓ การทำงานของห้องผ้า
- ✓ การควบคุมผ้า
- ✓ การป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควร
- ✓ ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นของโรงแรม
- ✓ การทำงานของห้องผ้าร่วมกับแผนกซักรีด
- ✓ กรณีที่ใช้ผู้รับจ้างจากภายนอกในการซักรีด
- ✓ การขอเปลี่ยนผ้า
- ✓ การคัดเลือกผ้า
- ✓ การชำระชุดของผ้า
- ✓ การส่งผ้า
- ✓ การตรวจนับผ้า
- ✓ การเก็บผ้า
- ✓ การซ่อมแซมผ้า
- ✓ การทำเครื่องหมายลงบนผ้า

ห้องผ้าถือเป็นศูนย์กลางการทำงานของแผนกแม่บ้าน เนื่องจากกิจกรรมในแผนกแม่บ้านทุกอย่างเริ่มต้นที่ห้องผ้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเบิกจ่ายกุญแจและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน และสำนักงานของหัวหน้าแผนกแม่บ้านมักจะอยู่ในใกล้หรือติดกับบริเวณห้องผ้านี้เอง รวมทั้งสถานที่เก็บของหายต่าง ๆ ด้วย ในคำจำกัดความของ "linen room" จากคู่มือของโรงแรมแทรเวลลอคซ์¹ นิยามว่า เป็นหัวใจของแผนกแม่บ้านและมีความสำคัญ คือ

1. เป็นสถานที่ที่พนักงานทุกคนต้องส่งรายงานต่าง ๆ
2. ผู้ตรวจสอบ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานทำความสะอาดอื่น ๆ รับคำสั่งและสิ่งที่ได้รับมอบหมายต่าง ๆ และรับกุญแจ
3. เป็นสถานที่รับโทรศัพท์ที่โทรมายังแผนกแม่บ้าน
4. เป็นสถานที่บันทึกสถานะของห้องพักที่เช็คเอาท์ และห้องพักที่ยังมีแขกพักอยู่
5. เป็นสถานที่รับรายงานเกี่ยวกับ ห้องพักที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด
6. เป็นสถานที่แจกจ่ายอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน
7. เป็นสถานที่ดำเนินการต่าง ๆ ของการบริการซักรีดให้กับแขก ไม่ว่าจะเป็นการคัดแยกผ้า การนับผ้า เป็นต้น รวมถึงการออกไปทวงหนี้
8. เป็นสถานที่แจกจ่ายผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
9. เป็นสถานที่ในการแลกเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์ม
10. เป็นสถานที่เก็บบันทึกการทำงาน
11. เป็นสถานที่เก็บและควบคุมกุญแจในแผนกแม่บ้านทั้งหมด

ห้องผ้าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในแผนกแม่บ้าน เป็นสถานที่เก็บผ้าทุกชนิดที่ใช้หมุนเวียนอยู่ภายในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นผ้าปูที่นอน ผ้าปูโต๊ะ ผ้าขนหนู ขนาดต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งชุดยูนิฟอร์มหรือเครื่องแบบของพนักงานทั้งโรงแรม เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมมากมายและผ้าต่าง ๆ มีราคาแพง จึงจำเป็นต้อง

¹ Madelin Schneider and Georgina Tucker, *The Professional Housekeeper* (New York : Van Nostrand Reinhold, 1982), pg. 157

มีการควบคุมดูแลรับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะ จึงมีการมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานที่เราเรียกว่า "หัวหน้าห้องผ้า" (Linenkeeper) และมีผู้ช่วยในห้องผ้า เรียกว่า "พนักงานประจำห้องผ้า" (Linen room attendant)

นอกจากนี้ ห้องผ่ายังเป็นสถานที่เก็บทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบด้วย เนื่องจากลักษณะของห้องผ้านั้นเป็นห้องที่มีการปิดกัน และป้องกันผู้คนเข้าออกโดยพลการ ดังนั้น การเก็บทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบนั้นจะมีการลงบันทึกโดยใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ โดยเลขานุการของแผนกแม่บ้าน

พื้นที่ห้องผ้านั้น จะมีการออกแบบให้มีสถานที่เก็บของในการเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำความสะอาดและของใช้สำหรับแขก อาจจะเป็นในห้องผ้าหรืออาจเป็นในสถานที่ใกล้ห้องผ้า นอกเหนือจากนี้ ยังมีพื้นที่สำหรับซ่อมแซมและดัดเย็บผ้า ซึ่งถือเป็นหน่วยย่อยของห้องผ้าที่มักจะอยู่ติดกับห้องผ้าด้วยเช่นกัน

ในโรงแรมบางแห่งอาจมีข้อจำกัดเรื่องของการออกแบบให้ห้องผ้าอยู่ใกล้กับบริเวณทำงานในส่วนอื่น แต่ในทางจิตวิทยาแล้ว ถ้าเป็นไปได้ควรมีการออกแบบพื้นที่ของแผนกแม่บ้านในส่วนต่าง ๆ ให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เช่น ห้องซักรีด ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องชุดยูนิฟอร์ม สำนักงานแผนกแม่บ้าน เนื่องจากลักษณะการทำงานจะมีการเชื่อมโยงกันและจะทำให้พนักงานในแผนกมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเกิดความสามัคคีในการทำงานและความเป็นเจ้าของร่วมมากขึ้น เพราะวิธีการทำงานในแผนกแม่บ้านนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะแยกย้ายไปทำหน้าที่ของตนเอง เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักเมื่อได้รับกุญแจ และตารางการทำงานจะไปทำงานตามห้องพักแขกที่ได้รับมอบหมาย จึงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานคนอื่น ๆ มากนัก

✓ หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า

1. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกอื่น
2. รับผ้าที่ใช้แล้วจากแผนกอื่นเพื่อส่งซัก
3. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป
4. ตรวจสอบเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด
5. ซ่อมและทำเครื่องหมายผ้า—มีการทำสัญลักษณ์ผ้า เพื่อแยกประเภทการใช้งานหรือแผนก
6. ควบคุมเครื่องแบบพนักงาน

7. ส่งผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด และควบคุมจำนวนที่ส่งคืนมา
ความรับผิดชอบเพิ่มเติม ในกรณีที่มีพื้นที่เพียงพอ คือ

1. เติมเครื่องเขียนลงในช่องใส่เครื่องเขียน
2. เติมน้ำยาชนิดต่าง ๆ ลงในกระเช้าใส่กระบอกน้ำยาของพนักงานทำความสะอาด
3. เติมของใช้สำหรับแขกลงในกระเช้า
4. กำจัดรอยเปื้อนออกจากผ้า

✓ ลักษณะที่ดีของห้องผ้า

1. มีเนื้อที่กว้างพอที่จะบรรจุผ้าได้โดยไม่แออัด เพื่อป้องกันไม่ให้ผ้าเกิดรอยยับที่
เกิดจากการพับผ้าและยืดอายุของผ้า
2. พื้นห้องต้องมีความแข็งแรงและง่ายต่อการดูแลรักษาทำความสะอาด ส่วนใหญ่
จะเป็นพื้นกระเบื้องยางหรือกระเบื้องเคลือบ ไม่นิยมพื้นพรมเพราะเก็บฝุ่น
3. สีของผนังและเพดานควรเป็นสีสว่าง เพื่อให้ห้องสว่างขึ้น ซึ่งจำเป็นในการ
ตรวจสอบผ้าต่าง ๆ เพราะทำให้สามารถเห็นสิ่งผิดปกติได้ง่ายขึ้น
4. มีการระบายอากาศที่ดี ไม่อับชื้นและมีแสงสว่างเพียงพอ
5. ใช้ชั้นวางผ้าที่โปร่งทั้งสี่ด้าน และปราศจากขอบมีคม รวมทั้งเส้นที่อาจเกาะ
เกี่ยวเส้นใยผ้า
6. มีเคาน์เตอร์กันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้าไปในห้องผ้า เพราะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยว
ข้องเท่านั้นจึงสามารถเข้าในห้องผ้าได้
7. มีประตูปิดมิดชิด แข็งแรง กว้างเพียงพอที่จะให้รถเข็นผ่านเข้าได้ และล็อก
กุญแจ ผู้ที่ถือกุญแจต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
8. มีอ่างล้างมือ สบู่และผ้าเช็ดมือ เพื่อใช้ในการทำความสะอาดมือของพนักงาน
และช่วยป้องกันมิให้สิ่งสกปรกจากมือไปติดบนผ้า

✓ การทำงานของห้องผ้า

เวลาทำงานของห้องผ้านั้น คล้ายคลึงกับเวลาทำงานของสำนักงานแผนก
แม่บ้าน คือ 8.00 - 17.00 น. ของทุกวัน แต่ในกรณีที่ห้องผ้าเปิดทำการไม่ตรงกับ

เวลาที่แผนกอื่นต้องการใช้ผ้า นั้น สามารถแก้ไขโดยการมอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งมาเบิกผ้าไว้ล่วงหน้าก่อน เช่น ในกรณีของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หรือแผนกจัดเลี้ยง นอกจากนี้ การควบคุมผู้ที่เข้าไปหยิบผ้าในห้องผ้าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องควบคุมอย่างเข้มงวด ผู้มีสิทธิเข้าไปในห้องผ้าอาจต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น และจำเป็นต้องมีการลงบันทึกเข้า-ออกและเวลาในทุกครั้ง ผู้ที่สามารถถือกุญแจห้องผ้า นั้นควรจะอนุญาตเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เท่านั้น

✓ การควบคุมผ้า

พนักงานที่รับผิดชอบในห้องผ้ามีหน้าที่ในการควบคุมจำนวนของผ้า โดยการนับจำนวนผ้าสกปรกทั้งหมดที่ส่งไปซักยังแผนกซักกรีด และผ้าสะอาดที่ได้รับคืนมาในแต่ละวัน จากนั้น จะทำการสุ่มตรวจสอบเป็นจุด ๆ ในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ผ้าถูกส่งมาจากส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมจำเป็นต้องมีการตรวจนับเสมอ เพื่อให้เห็นว่าผ้านั้นมีไม่พอใช้หรือมีจำนวนมากเกินไป สำหรับการทำความสะอาดของพนักงานทำความสะอาดห้องพักตามจำนวนห้องพักที่ได้รับมอบหมาย

อาจมีการตรวจพบผ้าที่เกินจำนวนได้จากกองผ้าสกปรก ซึ่งอาจเป็นผ้าที่มีรอยชำรุดหรือรอยคราบสกปรกที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักนั้น ใส่ลงในตะกร้าสำหรับผ้าสกปรกมากกว่าที่แยกผ้าเหล่านั้นออกมาซ่อมแซมที่ห้องตัดเย็บ หรือแจ้งให้หัวหน้าประจำชั้นทราบ เมื่อพบผ้าที่ชำรุดไม่ควรที่จะใช้ผ้า นั้นในการบริการแขก เพราะแขกอาจจะทำให้ผ้า นั้นชำรุดมากยิ่งขึ้นอีก ดังนั้น โรงแรมควรมีการจัดภาชนะไว้สำหรับผ้าประเภทนี้โดยเฉพาะ และมีติดป้ายแสดงที่ภาชนะว่า “ สำหรับผ้าชำรุดหรือผ้ามีรอยเปื้อน”

แม้ว่าในโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ จะเพิ่มจำนวนผ้าใหม่เข้าตลอดในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะเป็นผลดีในกรณีที่โรงแรมนั้นมีจำนวนแขกมาใช้บริการมาก

การตรวจสอบต้นทุนผ้าที่ใช้หมุนเวียนทั้งหมดในห้องผ้าเป็นประจำทุก ๆ เดือน จะช่วยให้หัวหน้าแผนกแม่บ้านทราบถึงสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้แบบฟอร์มแสดงจำนวนและชนิดของผ้า เพื่อแสดงถึงจำนวนผ้าต่าง ๆ ที่มีอยู่ และจำนวนที่ถูกขโมย

ในโรงแรมบางแห่งเห็นว่า การทำสัญลักษณ์ของโรงแรมลงบนผ้าและวันทีก่อนนำไปใช้ เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ผลิตผ้า มักจะทำให้โรงแรมฟรี อย่างไรก็ตาม

หลายคนคิดว่า การกระทำเช่นนั้นไร้ประโยชน์ เพราะผ้านั้นจะต้องเปลี่ยนโดยไม่ต้องคำนึงถึงเหตุผลและอายุของผ้า นอกจากนี้ เราสามารถตรวจสอบจำนวนผ้าที่สั่งซื้อได้จากวันที่สั่งซื้อก็ได้ แต่ถ้าโรงแรมใช้ผ้าต่างยี่ห้อหรือต่างชนิดของผ้าจึงจำเป็นที่จะต้องทำสัญลักษณ์ อีกเหตุผลหนึ่งคือ เป็นที่น่าสังเกตว่าการทำสัญลักษณ์ของโรงแรมอาจไปกระตุ้นให้แขกที่พักในโรงแรมอาจจะขโมยผ้าในโรงแรม เพื่อเก็บไปเป็นที่ระลึกได้

สำหรับผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จะเก็บไว้ในชั้นที่ต่างหากจากชั้นเก็บผ้าที่ใช้ในห้องพัก เพื่อความสะดวกในการหยิบและตรวจนับ เนื่องจากผ้าในแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นมีมากมายหลายขนาด ชนิด และสี ในกรณีที่โรงแรมนั้นมีการบริการเต็มรูปแบบ คือ มีการบริการทั้งห้องอาหาร การจัดเลี้ยงในห้องจัดเลี้ยง และมีการบริการอาหารในห้องพัก (room service) ควรระมัดระวังในเรื่องของผ้าที่อาจใช้ปะปนกันได้ ดังนั้น จึงควรมีการแยกประเภทของผ้าที่ใช้ตามสถานที่ และขนาดของโต๊ะหรือของผ้า สำหรับผ้าเช็ดปากควรมีการเรียงเป็นชั้นตามสี เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบไปใช้งาน แต่ไม่ควรวางซ้อนกันจนมากเกินไป (ประมาณตั้งละ 50 ผืน) นอกจากนี้ ควรมีถังสำหรับใส่ผ้าวางไว้บริเวณที่ใช้งาน เช่น บริเวณห้องครัว หรือ ห้องจัดเลี้ยง แต่ต้องระมัดระวังในเรื่องการสูญหายของผ้าและการนำเอาผ้าไปใช้ผิดประเภทการใช้งาน เช่น พนักงานเสิร์ฟอาจนำเอาผ้าเช็ดปากไปเช็ดโต๊ะ แล้วโยนลงในถังทิ้งผ้า

✓ การป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควร

การใช้ผ้าผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์เกิดขึ้นบ่อยมากในโรงแรม และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ค่อนข้างยาก ไม่ว่าจะเกิดจากตัวของพนักงานทำความสะอาดเองหรือตัวของแขกที่เข้าพัก เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักนำเอาผ้าเช็ดตัวของแขกไปเช็ดฝุ่น ทำให้ผ้าขนหนูเกิดรอยคราบสกปรกฝังแน่นและเมื่อต้องซักก็จำเป็นต้องใช้สารเคมีที่รุนแรงและการซักที่นานขึ้น เป็นผลให้เส้นใยผ้าถูกทำลายไปก่อนเวลาอันควร ถ้าผ้าขนหนูนั้นไม่สามารถซักรอยคราบออกก็จำเป็นต้องเปลี่ยนผืนใหม่ ทำให้โรงแรมสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น อีกกรณีหนึ่ง คือ แขกที่เข้ามาพักนั้นอาจใช้ผ้าในการทำสะอาดอื่นที่ไม่ถูกต้องกับการใช้ผ้านั้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาผ้าเช็ดมือไปเช็ดรองเท้า หรือนำกลับบ้านเป็นที่ระลึก เป็นต้น

ในบางโรงแรมนั้นมีการนำเอาผ้าที่ไม่ใช้แล้ว นำมาดัดแปลงทำประโยชน์อื่น ๆ เช่น ผ้าขนหนูทำความสะอาดขนาดต่าง ๆ ปลอกหมอน หรือนำเศษผ้ามาต่อ

กันเป็นผืนผ้า เป็นต้น อาจจะนำผ้าที่ใช้ในการทำความสะอาดมาย้อมสีสดถาวร เพื่อให้แตกต่างจากผ้าอื่น ดังนั้น เมื่อมีการตรวจสอบผ้าที่ใช้อยู่จะทราบทันทีว่ามีการใช้ผ้าถูกต้องหรือไม่

✓ ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นของโรงแรม

การควบคุมจำนวนผ้า ควรที่จะครอบคลุมถึงห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นด้วย พาร์ (par) ในแต่ละห้องเก็บผ้าตามชั้นต่าง ๆ ควรมีการกำหนดจำนวนและนำไปใช้ห้องเก็บผ้าแต่ละห้องควรเก็บผ้าให้ครบตามจำนวนที่ตั้งเอาไว้ (par) ในทุก ๆ วันและควรจะลือคห้องตลอดเวลาและควรมีการตรวจสอบลือคในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าลือคนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นควรที่จะสะอาดและมีชั้นวางผ้ามากพอ ปล่องส่งผ้าสำหรับผ้าที่ใช้แล้วหรือผ้าสกปรกควรมีการตรวจสอบบ่อย ๆ ว่าไม่มีผ้าติดค้างหรือไม่ มีวัสดุแปลกปลอมหลงเหลืออยู่ในปล่องส่งผ้า ควรมีประตูที่สามารถลือคได้และใช้การได้ดี พื้นที่บริเวณรองรับผ้าที่ส่งลงมาจากปล่องส่งผ้าควรที่จะเป็นกระเบื้องยาง (ไม่ควรที่จะใช้พื้นปูน) ควรมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคบ่อย ๆ และบริเวณนี้ควรลือคทุกครั้งเมื่อเลิกทำงาน

ระบบควบคุมสำหรับห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้น ควรมีความรัดกุมและเข้มงวด เช่นเดียวกับห้องผ้าส่วนกลาง รวมทั้งบุคคลที่มีสิทธิในการเข้าออกห้องด้วย นอกจากนี้ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยในการควบคุมดูแลในช่วงเวลากลางคืน

ในโรงแรมบางแห่ง เช่น โรงแรมแทรเวลเลอร์ดมิททิวา พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องจดบันทึกในใบรายงานการทำงานประจำวันว่า จำนวนผ้าที่ใช้การแล้วและชนิดของผ้าที่นำออกมาจากห้องพักแขกมีจำนวนเท่าไร และในช่วงก่อนเลิกงานจะต้องนำเอาจำนวนผ้าที่จดไว้ในแต่ละห้องเอามารวมกันทั้งหมดและคืนใบรายงานยังห้องผ้า

การแจกจ่ายอุปกรณ์และเครื่องมือควรจะให้เพียงพอและถูกต้องสำหรับการทำงานนั้น และอุปกรณ์เครื่องมือจะต้องอยู่ในสภาพที่ดี

ห้องเก็บผ้าสำรองจะต้องอยู่ในสภาพที่แห้ง และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เพื่อป้องกันเชื้อราและผ้าจะต้องเก็บในสภาพที่มีเดิมที่มีกระดาษ หรือพลาสติกห่อหุ้มไว้ รวมทั้งติดสัญลักษณ์เอาไว้ มีการลงบันทึกประวัติของผ้าใหม่ที่เข้ามาในห้องเก็บผ้าสำรองตลอดเวลา

✓ การทำงานของห้องผ้าร่วมกับแผนกซักรีด

ห้องผ้ามีความเกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งกันและกัน ถ้าพิจารณาในแผนผังโครงสร้างองค์การของโรงแรมส่วนใหญ่ มักจะให้แผนกซักรีดอยู่ภายใต้การดูแลของแผนกแม่บ้าน (ในกรณีที่โรงแรมมีแผนกซักรีดของตนเอง) เนื่องจากการควบคุมและสามารถปรับแผนการทำงานได้ง่ายตามความต้องการจะใช้ผ้าของโรงแรม เช่น ผ้าที่จะใช้ในโรงแรมตามแต่ละช่วงเวลานั้นต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นช่วงเทศกาลคริสต์มาสอาจจะมีงานจัดเลี้ยงมาก แต่ความต้องการห้องพักน้อย และแขกทุกคนต้องการผ้าที่ใช้ในงานเลี้ยงสีเขียวและแดงเท่านั้น ทำให้แม่บ้านต้องชะลอการซักผ้าสำหรับห้องพักไว้ก่อน แต่เร่งการซักผ้าสำหรับจัดเลี้ยงก่อน เพื่อให้เพียงพอกับการใช้งานในงานต่อไป ซึ่งการสร้างสายการบังคับบัญชาเช่นนี้ ทำให้ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน

✓ กรณีที่ใช้ผู้รับจ้างจากภายนอกในการซักรีด

ในกรณีที่โรงแรมเลือกใช้การซักรีดจากผู้รับจ้างจากภายนอก การควบคุมจำนวนผ้าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจนับผ้า ซึ่งเราสามารถกระทำได้ดังนี้ คือ ในทุก ๆ วันของการทำงาน ควรกำหนดให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักนำรถเข็นลงมาที่ห้องผ้า เพื่อเพิ่มจำนวนผ้าในรถเข็นสำหรับการทำงานในวันต่อไป ส่วนของใช้สำหรับแขก เช่น กระดาษชำระ สบู่ กระดาษเช็ดหน้า และหมวกคลุมผม สามารถใส่เพิ่มในวันทำงานวันต่อไป

การใช้ระบบการควบคุมเช่นนี้จะมีผลดี คือ

1. ผ้าทุกชนิดควบคุมจำนวนได้จากห้องผ้า
2. รถเข็นทุกคันมีจำนวนผ้าในปริมาณที่เท่ากัน
3. ไม่มีสิ่งแปลกปลอมในรถเข็น
4. ไม่มีการใช้รถเข็นเพื่อการส่วนตัว
5. ผ้าบนห้องเก็บผ้าแต่ละชั้นจะไม่มี การเก็บจนกระทั่งฝุ่นจับ
6. จำนวนผ้าที่สั่งซื้อมาใช้ทั้งหมดสามารถลดจำนวนลง เพราะพนักงานห้องผ้าทราบจำนวนที่แน่นอนในระบบผ้าทั้งหมด

แต่อีกด้านหนึ่งของการควบคุมผ้าระบบนี้ คือ จะต้องมีการติดตั้งลิฟท์สำหรับการขนของโดยเฉพาะ (service elevator) เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดห้อง

พักนารถเข็นมายังห้องผ้าได้ แต่ผลของการกระทำเช่นนี้ ทำให้ลดจำนวนของพนักงานที่มีหน้าที่ในการขนผ้าไปยังห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นได้ โดยทั่วไป พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะนารถเข็นลงมายังห้องผ้าประมาณ 15 นาทีก่อนเลิกงาน ทำให้หัวหน้าแผนกแม่บ้านสามารถตรวจสอบว่าพนักงานทุกคนอยู่ทำงานจนกระทั่งหมดเวลาทำงาน

เมื่อพนักงานทำความสะอาดห้องพักเริ่มเข้าทำงานในทุก ๆ วัน พนักงานจะมานาเอารถเข็นที่ได้จัดเตรียมของไว้เรียบร้อยแล้วและสามารถทำงานได้ทันที ซึ่งจะเป็ผลดีอีกอย่างหนึ่ง เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานได้ทันทีโดยไม่เสียเวลาในการเตรียมรถเข็นอีก อีกประเด็นหนึ่งต้องนำปฏิบัติ คือ การใช้วัสดุห่อหุ้มผ้าโดยแยกตามแต่ละห้องพักแยก เพื่อจะได้เป็นการประหยัดเวลาในการนับผ้าทั้งหมด

✓ การขอเปลี่ยนผ้า

วิธีที่ดีที่สุด และถนอมผ้า คือ เอาผ้าสกปรกแลกกับผ้าที่สะอาด แต่ในทางปฏิบัติ วิธีนี้ไม่ค่อยสะดวกในการทำงาน ดังนั้น จึงควรมีการสำรองผ้าแต่ละชนิดไว้ด้วย เพื่อให้หมุนเวียนกันประมาณ 3 - 4 ชุด

✓ การคัดเลือกผ้า

พนักงานห้องผ้าควรจะตัดผ้าตามประเภทหรือแยกผ้าตามความสกปรกของผ้า เช่น ผ้าที่เปื้อนคราบเลือด ไขมัน และเศษอาหาร เพื่อจะได้ใช้น้ำยาล้างทำความสะอาดสกปรกออกจากผ้าเสียก่อน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงานของแผนกซักกรีด รวมทั้งไม่ทำให้ผ้าชำรุดก่อนเวลาอันควร

✓ การชำรุดของผ้า

1. เกิดจากการใช้ผ้าผิดประเภท
2. ขาดความระมัดระวังเกี่ยวกับผ้าชั้น ผ้าสกปรก ซึ่งทำให้ผ้าเกิดเชื้อราหรือรอยเปื้อนฝังแน่น
3. ขาดความระมัดระวังเวลาดึงผ้าออกจากที่นอน ทำให้ผ้าฉีกขาดได้
4. ขาดการป้องกันเวลาเก็บผ้า
5. ขาดการตรวจตราการใช้งานของผ้า

6. ใช้สารเคมีในการซักผ้ามากเกินไป หรือใช้ไม่ถูกต้องกับประเภทของผ้า
7. ขาดการใช้ผ้าหมุนเวียน หรือไม่มีการพักผ้า
8. ขาดความระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายผ้า

✓ การส่งผ้า

หลังจากที่แผนกซักกรีดได้ซักผ้าชนิดต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว จะนำมาเก็บที่ห้องผ้าตามจำนวนที่ได้ส่งซัก ก่อนที่พนักงานประจำห้องผ้าจะนำผ้าสะอาดวางบนชั้นควรตรวจดู เช่น

- รอยขรุขระของผ้า
- ความสกปรกต่าง ๆ
- รอยพับของผ้าแต่ละชนิดว่าถูกต้องหรือไม่
- ผ้าที่ไม่ใช่ของโรงแรม

ถ้าตรวจพบผ้าที่ขรุขระควรแยกออกเป็นผ้าที่ใช้ไม่ได้ และนำไปดัดแปลงเป็นผ้าอย่างอื่นได้ เช่น ผ้างันเป็อนหรือผ้าทำความสะอาด

✓ การตรวจนับผ้า

การตรวจนับผ้ามีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ทราบว่าขณะนี้โรงแรมมีผ้าเพียงพอที่หมุนเวียนใช้หรือไม่ ควรจะมีการสั่งซื้อผ้าใหม่ได้หรือยัง และตรวจนับจำนวนของผ้าที่สูญหาย

การตรวจนับผ้าควรทำสม่ำเสมอ อาจทำในช่วงเวลาที่มีแขกเข้าพักน้อย หรือมีการกำหนดช่วงเวลาที่แน่นอน เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุกเดือน สำหรับการตรวจนับนั้นควรมีการทำให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว เพื่อป้องกันการสับสนด้านตัวเลข ผ้าทุกชั้นจะต้องถูกตรวจนับ รวมทั้งผ้าที่กำลังซักอยู่ที่ห้องซักกรีดด้วย

✓ การเก็บผ้า

การเก็บผ้าที่ถูกต้องจะทำให้ผ้ามีคุณภาพดี และอายุการใช้งานนาน เช่น

- ผ้าที่ใช้นาน ๆ ครั้ง ควรจะมีผ้าสะอาดคลุมกันเป็อน

- ควรมีการนำเอาผ้ามาใช้อย่างพอเพียง คือ มีการสร้าง par level ที่เหมาะสม (อ่านในบทที่ 9)
- มีระบบการควบคุมผ้าที่ดีและมีระบบการตรวจนับผ้าที่แม่นยำ
- ผ้าที่เก็บเป็นผ้าสำรองไว้ในห้องผ้า ควรเก็บท่อไว้ด้วยกระดาษเดิม หลังจากผ่านการตรวจสอบแล้ว
- ควรใช้ผ้าทุกชั้นแบบหมุนเวียนและควรมีการพับผ้าหลังจากซักรีดก่อนนำไปใช้ใหม่
- เพื่อให้การนับผ้าง่ายขึ้น ให้วางผ้าโดยเอาทางด้านพับออก (สันผ้า)

✓ การซ่อมแซมผ้า

โดยทั่วไป จะทำการซักผ้าให้สะอาดเสียก่อนการซ่อมแซม แต่อาจจะซ่อมแซมก่อนการซักก็ได้ แล้วแต่สถานประกอบการนั้น ๆ การซ่อมแซมผ้านั้นสามารถทำได้ด้วยมือ หรือเครื่องจักร ในห้องผ้าอาจแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับไว้ซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด ซึ่งอาจมีเครื่องจักรประเภทจักรเย็บผ้า เครื่องชุนผ้าที่ใช้สำหรับปะรอยขาด หรือแก้ไขรอยเปื้อนที่ไม่สามารถซักออก และจำเป็นต้องตัดออกและชุนผ้าลงไปทดแทน สำหรับชุดยูนิฟอร์มนั้นอาจต้องใช้แรงงานคนในการซ่อมแซมด้วยมือ เช่น สอยชายเสื้อ หรือแก้ไขขนาดของเอว เป็นต้น

สำหรับการพิจารณาว่าผ้านั้นไม่สามารถซ่อมแซมแล้วนั้น จำเป็นต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่โรงแรมกำหนดและผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา

✓ การทำเครื่องหมายลงบนผ้า

การทำเครื่องหมายลงบนผ้าด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. ป้องกันการสูญหาย
 2. ป้องกันการสับเปลี่ยนกับผ้าที่มาจากสถานที่อื่นหรือโรงแรมอื่น
 3. เพื่อทดสอบคุณภาพระยะเวลาการใช้งาน
- วิธีการทำเครื่องหมายลงบนผ้า
 1. ใช้เครื่องทำเครื่องหมายแบบแถบความร้อน -- ด้วยหลายขนาดของแท่นพิมพ์สำหรับปั๊มเทปเครื่องหมายลงไปบนผ้า

2. ใช้จักรปักด้วย
3. ใช้มือในการปัก
4. ทอลงบนผ้า
5. ใช้หมึกเขียน
6. ใช้เครื่องพิมพ์หมึกลงบนผ้า