

 แบบฝึกหัด หน่วยที่ 1: ความรู้เบื้องต้นและมาตรฐานการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1: คำถามปรนัย (Multiple Choice) (10 ข้อ, ข้อละ 1 คะแนน)

คำชี้แจง: จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว (4 ตัวเลือก)

1. ข้อใดคือความสำคัญอันดับแรกของการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะต่อประสบการณ์ของแขก (Guest Experience)?

ก. เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้แขกจองห้องพักราคาแพงขึ้น

ข. ช่วยสร้างความประทับใจแรก (First Impression) และสะท้อนภาพลักษณ์ของโรงแรม

ค. ทำให้พนักงานแม่บ้านสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ง. ช่วยลดภาระงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

2. หากแขกพบว่ามียอยเป็นขนาคใหญ่บนพรมลอบบี้ในขณะที่เช็คอิน สิ่งนี้จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของแขกในด้านใดมากที่สุด?

ก. ความรู้สึกว่าได้รับบริการที่คุ้มค่ากับราคา

ข. ความสงสัยในมาตรฐานสุขอนามัยของห้องพักและพื้นที่อื่น ๆ

ค. ความเชื่อมั่นในทักษะภาษาต่างประเทศของพนักงาน

ง. ความสนใจในการใช้บริการห้องอาหารของโรงแรม

3. พื้นที่สาธารณะในโรงแรมที่ถือเป็น "Deal Breaker" หรือจุดวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของแขกอย่างรุนแรง หากไม่สะอาดคือที่ใด?

ก. ห้องประชุมที่ว่างเปล่า

ข. พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด

ค. ห้องน้ำสาธารณะ

ง. สวนหย่อมด้านหลังอาคาร

4. ตามมาตรฐานงานแม่บ้าน ข้อใดคือคุณสมบัติและจรรยาบรรณที่สำคัญที่สุดสำหรับพนักงานทำความสะอาดที่ทำงานในพื้นที่สาธารณะที่มีแขกสัญจร?

- ก. การทำงานให้เสร็จเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ข. การหลีกเลี่ยงการพูดคุยกับแขกโดยเด็ดขาด
- ค. Service Mind และการทำงานโดยรอบกวนแขกให้น้อยที่สุด
- ง. ความสามารถในการซ่อมแซมเครื่องมือทำความสะอาดด้วยตนเอง

5. การตั้งป้ายเตือน "ระวังพื้นเปียก" (Wet Floor Sign) ในขณะที่ทำความสะอาดในลิโอบบี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออะไร?

- ก. เป็นการแจ้งให้พนักงานคนอื่นทราบว่ามีการทำความสะอาดอยู่
- ข. เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย (Safety Standard) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุของแขกและพนักงาน
- ค. แสดงให้แขกเห็นว่าโรงแรมให้ความสำคัญทำความสะอาดที่ทันสมัย
- ง. ช่วยให้พื้นแห้งเร็วขึ้น

6. เมื่อพนักงานแม่บ้านพบทรัพย์สินมีค่าของแขกตกอยู่ในพื้นที่สาธารณะ ควรปฏิบัติอย่างไรตามหลักจรรยาบรรณ?

- ก. นำไปเก็บไว้ที่รถเข็นส่วนตัวเพื่อรอส่งคืนเมื่อทำงานเสร็จ
- ข. นำไปส่งมอบให้ผู้จัดการแผนกหรือแผนก Lost and Found ทันที
- ค. เก็บไว้กับตัวและรอให้แขกมาสอบถามเอง
- ง. ตรวจสอบมูลค่าก่อนแล้วค่อยตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร

7. หากโรงแรมได้รับรีวิวออนไลน์เชิงลบจำนวนมากเกี่ยวกับ "ความสกปรก" ในพื้นที่ส่วนกลาง ผลกระทบที่ตามมาคืออะไร?

- ก. จำนวนการจองห้องพักในอนาคตจะลดลง
- ข. โรงแรมต้องปรับปรุงการตกแต่งภายในใหม่ทั้งหมด
- ค. แขกจะเรียกร้องส่วนลดค่าห้องพักเท่านั้น
- ง. ผลกระทบส่วนใหญ่จะจำกัดอยู่แค่การจองครั้งแรกเท่านั้น

8. การที่พนักงานเลือกใช้น้ำยาทำความสะอาดที่มีความเป็นกรดสูงในการทำความสะอาดพื้น หินอ่อน โดยขาดความรู้ อาจนำไปสู่ผลกระทบใด?

- ก. การประหยัดเวลาในการทำความสะอาด

ข. การทำให้พื้นที่อื่นเกิดความเสียหายและหมองคล้ำ

ค. การช่วยฆ่าเชื้อโรคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ง. การทำให้น้ำยามีกลิ่นหอมน่าใช้

9. ข้อใดคือส่วนประกอบหลักที่งานทำความสะอาดที่มีส่วนช่วยในการสร้าง ความภักดีของลูกค้า (Guest Loyalty)?

ก. การทำให้ราคาน้ำยาทำความสะอาดสูงขึ้น

ข. การทำให้แขกรู้สึกสบายใจ มีความสุข และไว้วางใจในมาตรฐานของโรงแรม

ค. การทำให้นักงานทำงานล่วงเวลามากขึ้น

ง. การลดขนาดพื้นที่สาธารณะเพื่อควบคุมความสะอาดง่ายขึ้น

10. การที่พนักงานแม่บ้านแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกสุชนามัย และมีบุคลิกภาพที่ดีขณะปฏิบัติงานในพื้นที่สาธารณะ สื่อสารไปยังแขกในเรื่องใด?

ก. ความเร่งรีบในการทำงาน

ข. ความไม่พอใจในงานที่ทำ

ค. ความเป็นมืออาชีพและความใส่ใจในคุณภาพบริการ

ง. สถานะทางสังคมของพนักงาน

ส่วนที่ 2: คำถามจับคู่ (Matching) (10 ข้อ, ข้อละ 1 คะแนน)

คำชี้แจง: จงนำตัวอักษรด้านขวามาเติมหน้าข้อความด้านซ้ายที่สัมพันธ์กัน (อาจใช้ตัวอักษรซ้ำได้)

	ข้อความ	ตัวเลือก (ผลลัพธ์/ความสำคัญ)
	1. การทำความสะอาดตามตารางเวลาที่กำหนดและเป็นระบบ	ก. ภาพลักษณ์และแบรนด์
	2. การดูแลให้พื้นที่สาธารณะปลอดฝุ่นและไม่ลื่น	ข. ความปลอดภัยของแขก
	3. การเลือกใช้น้ำยาทำความสะอาดที่เหมาะสมกับวัสดุ	ค. ความเชื่อมั่นในสุขอนามัย
	4. ล็อบบี้และทางเข้าโรงแรมสะอาดสะอ้านและมีกลิ่นหอม	ง. ความภักดีของลูกค้า
	5. การจัดการกับคราบเปื้อนหรือสิ่งสกปรกในทันที	จ. การป้องกันความเสียหายต่อวัสดุ
	6. การฆ่าเชื้อที่บริเวณที่ถูกสัมผัสบ่อย (High-Touch Area)	ฉ. การรบกวนแขกน้อยที่สุด
	7. การได้รับรีวิวออนไลน์ที่ดีเกี่ยวกับความสะอาด	ช. ความเป็นมืออาชีพและมาตรฐาน
	8. การทำงานอย่างเงียบเชียบและใช้เครื่องมือที่ไม่เสียงดัง	
	9. การที่แขกรู้สึกมั่นใจและสบายใจตลอดการเข้าพัก	
	10. การสวมใส่เครื่องแบบที่สะอาดและปฏิบัติตนสุภาพ	

ส่วนที่ 3: คำถามอัตนัย (Short Answer/Essay) (5 ข้อ, ข้อละ 6 คะแนน รวม 30 คะแนน)

คำชี้แจง: จงตอบคำถามต่อไปนี้อย่างละเอียดและเป็นระบบ โดยอ้างอิงถึงมาตรฐานหรือหลักการปฏิบัติงานแม่บ้าน

1. จงอธิบายและยกตัวอย่าง **"ความประทับใจแรก" (First Impression)** ที่เกิดขึ้นจากการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งระบุผลกระทบระยะสั้น 2 ข้อที่ตามมา (6 คะแนน)
2. อธิบายความแตกต่างระหว่างการทำทำความสะอาดพื้นที่ส่วนตัว (เช่น ห้องพักแขก) และ **พื้นที่สาธารณะ** โดยเน้นถึงความท้าทายหลัก 2 ประการในการทำทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ (6 คะแนน)
3. ในฐานะหัวหน้าชุดทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ หากคุณพบเห็นผู้พลัดพรกที่มีรอยนิ้วมือจำนวนมากและมีกลิ่นอับจากพื้นพรมโถงทางเดิน คุณจะให้คำสั่งหรือวิธีปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ตามหลักการทำความสะอาดอย่างไร (เน้นขั้นตอนที่สื่อถึงมาตรฐานสุขอนามัย) (6 คะแนน)
4. จงอธิบายว่า **ความปลอดภัย (Safety)** มีความเกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างมา 2 กรณี (เน้นความปลอดภัยของทั้งแขกและพนักงาน) (6 คะแนน)
5. จงสรุปและอธิบายว่าทำไมความสะอาดของพื้นที่สาธารณะจึงเป็นปัจจัยหลักในการสร้าง **ความภักดีของลูกค้า (Guest Loyalty)** มากกว่าการทำความสะอาดห้องพักเพียงอย่างเดียว (6 คะแนน)