

บทที่ 2

หลักการ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการและแนวคิด

ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีการเติบโตและการแข่งขันกันมาก โดยแต่ละโรงแรมต่างมีวิธีการและเทคนิคต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมมากที่สุด การบริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพจะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้พักแรมในการมาใช้บริการของโรงแรม การบริการที่มีคุณภาพจะมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรของ โรงแรมที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพที่ดีในการให้บริการ ดังนั้นการที่จะให้ได้บุคลากรของ โรงแรมที่มีความสามารถธุรกิจโรงแรม ต้องมีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่ดีและคัดเลือกบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรม

การศึกษาครั้งนี้จึงใช้แนวคิดในเรื่อง โครงสร้างการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมทั่วไป แนวคิดการคัดเลือกบุคลากร และแนวคิดคุณสมบัติของบุคลากร ดังนี้

หลักการโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องพักร้านอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ แก่แขกที่มาใช้บริการ ในการให้บริการต่างๆ โรงแรมจะแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (มาณะ ชิตตะสังคะ และ วิจิตร ณ.ระนอง, 2542 : 155)

1. ส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 แผนกบริการส่วนหน้า จะมีความรับผิดชอบในส่วนของการต้อนรับผู้มาใช้บริการ การให้บริการบริเวณล็อบบี้ การบริการโทรศัพท์ งานการเงิน และงานการสำรองห้องพัก
 - 1.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารต่างๆ ของโรงแรม ห้องจัดเลี้ยง ตลอดจนการบริการในห้องพัก

- 1.3 แผนกแม่บ้าน จะมีขอบเขตความรับผิดชอบมากมาย และต้องควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการให้ดีที่สุด ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบของแม่บ้านจึงครอบคลุมในเรื่องการรักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักแขกและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการ โดยการจัดห้องพักให้มีความสะดวกสบายและมีความสะอาดเรียบร้อย
- 1.4 แผนกช่าง โดยปกติจะรับผิดชอบส่วนที่เป็นระบบพลังงานและระบบไฟฟ้าภายในโรงแรม
- 1.5 แผนกรักษาความปลอดภัย จะมีหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยแก่โรงแรม ผู้มาใช้บริการของโรงแรมและพนักงานของโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น
2. ส่วนหลังของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนที่ทำงานอยู่เบื้องหลังให้การสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้า ประกอบด้วย
 - 2.1 แผนกบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน รวบรวมประวัติและข้อมูลต่างๆของพนักงานทั้งหมดของโรงแรม วางแผนกำลังคน ดูแลด้านสวัสดิการ และลงโทษทางวินัยในกรณีที่เกิดมีการฝ่าฝืนหรือกระทำผิด
 - 2.2 แผนกการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการตลาดและการขายโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านการตลาด ประสานงานด้านการตลาด การขายห้องประชุมและการจัดเลี้ยง ตลอดจนส่งเสริมการขายบริการของโรงแรม
 - 2.3 แผนกบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานบัญชีทุกประเภท ตลอดจนสินทรัพย์ทั้งหมดของโรงแรม

หลักการเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร (Selection)

การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นขั้นตอนที่สำคัญต่อการสรรหาบุคคล โดยการคัดเลือกเป็นการพยายามกลั่นกรองบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร ทั้งนี้การคัดเลือกบุคลากรขององค์กรนั้น องค์กรจะมีขั้นตอนในการคัดเลือกดังนี้

1. นโยบายการคัดเลือก

องค์กรควรจะมีการกำหนดนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2541 : 118-119)

- การคัดเลือกควรมีหลักความยุติธรรมและหลักความเสมอภาค
- การคัดเลือกควรมีวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก
- การคัดเลือกจะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
- การคัดเลือกควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการทดสอบการปฏิบัติงานด้วย
- การคัดเลือกควรมีการนำหลักวิชาการมาประยุกต์
- การคัดเลือกควรมีขั้นตอนนโยบายประหยัด
- ควรพิจารณาบุคคลภายในก่อนบุคคลภายนอก
- การคัดเลือกแต่ละครั้งควรจะได้มีการประเมินผล
- การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการเลือกน่าจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ ซึ่งหมายถึงการที่ฝ่ายบุคคลเป็นผู้ควบคุมให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่ธุรกิจ โรงแรมต้องการ

2. กระบวนการคัดเลือก

กระบวนการคัดเลือกประกอบด้วย 10 ขั้นตอน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 142-147)

1. การรับผู้สมัคร (Reception of Applicants) เมื่อทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับได้ชื่อของผู้สมัครและรายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ผู้สมัครต้องการจะทำแล้ว ก็นัดหมายให้ผู้สมัครมารับการสัมภาษณ์เบื้องต้น
2. การสัมภาษณ์เบื้องต้น (Preliminary Interview) ทำการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งอาจจะใช้บุคคลเดียวหรือหลายคนก็ได้ สุดแล้วแต่ความสำคัญของงาน การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะกระทำเพื่อกลั่นกรองบุคคลซึ่งเห็นได้ชัดว่ามีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่ต้องการอย่างแน่นอน ทำให้ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเมื่อดำเนินการในขั้นของการคัดเลือกจริงๆ เกณฑ์ต่างๆที่ใช้สำหรับสัมภาษณ์เบื้องต้นนี้อาจจะเป็นเกณฑ์ใหญ่ๆที่ชัดเจนที่สุด เช่น การศึกษาขั้นต่ำ ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อที่จะได้คนกลุ่มหนึ่งที่เข้าข่ายพอใช้ได้เพื่อดำเนินการคัดเลือกต่อไป
3. การให้กรอกใบสมัคร (Application Blank) องค์กรส่วนใหญ่จะมีใบสมัครและแบบฟอร์มใบสมัครที่จะให้ผู้สมัครกรอก เพื่อจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครตามความต้องการข้อมูลต่างๆเหล่านี้มักจะประกอบด้วย ข้อมูลที่เกี่ยวกับการศึกษา ประวัติการทำงาน ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สมัคร

4. การทดสอบพนักงาน (Employment Tests) การใช้วิธีการทดสอบเพื่อการคัดเลือกบุคลากรเป็นวิธีที่นิยมใช้กันในองค์กรต่างๆ เนื่องจากการทดสอบเป็นการวัดที่ชัดเจนมากกว่าการสัมภาษณ์ ขอบเขตการทดสอบจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของงานที่จะคัดเลือกหรืออาจขึ้นอยู่กับความเข้าใจและความนิยมใช้ของผู้บริหาร

5. การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์จะทำให้ได้ข้อเท็จจริงบางประการเกี่ยวกับตัวผู้สมัครเพิ่มเติม แล้วนำมาพิจารณาประกอบการทดสอบและตรวจสอบพื้นฐานของผู้สมัคร เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการว่าจ้างที่เหมาะสม

6. การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน (Background Investigation) เป็นการตรวจสอบเพื่อที่จะช่วยให้ทราบว่าการทำงานต่างๆที่แล้มาแล้ว หรือข้อมูลต่างๆของผู้สมัครที่ได้กรอกไว้ในใบสมัคร ตลอดจนสิ่งที่ได้รับฟังจากการสัมภาษณ์ว่ามีความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบข้อมูลต่างๆในทางปฏิบัติอาจจะไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างครบถ้วน จึงอาจจะต้องกำหนดขอบเขตที่จะต้องมีการทดสอบข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงานได้มาก

7. การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกว่าจ้าง (Preliminary Selection in Employment Department) หลังจากที่ได้ข้อมูลต่างๆได้รับการตรวจสอบประวัติแล้ว แผนกว่าจ้างจะทำการพิจารณากลับกรองขั้นสุดท้ายโดยจะทำการคัดเลือกผู้สมัครและส่งไปให้แผนกที่จะรับคนให้ทำการสัมภาษณ์และพิจารณาคัดเลือกอีกครั้งหนึ่ง

8. การตัดสินใจโดยเจ้าหน้าที่จุกของสายงานที่จะรับพนักงาน (Final Selection by Supervisor) หัวหน้างานโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินในขั้นสุดท้ายในการรับพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กร

9. การตรวจร่างกาย (Physical Examination) ผู้สมัครที่ผ่านการประเมินจากหัวหน้างานแล้ว จะได้รับการตรวจสุขภาพ โดยปกติถ้าหากหน่วยงานนั้นมีแผนกแพทย์หรือมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการตรวจสุขภาพ ก็มักจะมีการมอบหมายให้มีการตรวจสอบเกี่ยวกับความพร้อมทางร่างกาย เช่น ความสามารถในการใช้สายตาหรืออื่นๆ หากเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจสุขภาพ พบว่าสุขภาพของผู้สมัครไม่ดี ไม่เหมาะสมก็จะถูกคัดออกมา ถ้าผ่านการตรวจสุขภาพ ก็จะได้รับการบรรจุหรือขึ้นบัญชีไว้เพื่อรอการบรรจุต่อไป

10. การบรรจุ (Placement) ภายหลังจากที่ได้บุคคลที่สามารถผ่านทุกขั้นตอนของกระบวนการคัดเลือกแล้ว จากนั้นก็จะเป็นเรื่องของการบรรจุซึ่งจะมีการส่งมอบ โดยให้ไปรายงานตัวกับหัวหน้างานในแผนกที่รับเข้า ซึ่งมีวิธีการให้รายงานอย่างถูกต้อง โดยมีการส่งรายละเอียดประวัติข้อมูล ตลอดจนผลการคัดเลือกตามวิธีการต่างๆให้ด้วย จะช่วยให้หัวหน้างานได้เข้าใจเกี่ยวกับตัวพนักงานใหม่มากยิ่งขึ้น ย่อมช่วยให้การสอนงานในระยะเริ่มแรกโดยหัวหน้างานสามารถกระทำได้สะดวกและง่ายขึ้น โดยทั่วไปก่อนที่จะมีการบรรจุพนักงานจะต้องมีการทำสัญญาการ

จ้างงานกับพนักงานใหม่ก่อน ซึ่งทางผู้สมัครต้องมีหลักฐานเหล่านี้ประกอบการทำสัญญาการจ้างงาน (สุภาพร พิศาลบุตร, 2541 : 267)

1. บัตรประจำตัวประชาชนหรือใบแทน
2. ทะเบียนบ้าน
3. หลักฐานการศึกษาในระดับสูงสุด
4. หลักฐานทางการทหาร
5. หนังสือรับรองการผ่านงาน(เฉพาะผู้ที่เคยทำงานมาแล้ว)
6. ใบทะเบียนสมรส
7. ใบสูติบัตรบุตร
8. ใบอนุญาตขับรถยนต์
9. หนังสือของผู้รับรอง
10. สำเนาบัตรประกันสังคม
11. รูปถ่ายปัจจุบัน
12. หนังสือคำประกัน

3. เครื่องมือในการคัดเลือก

องค์กรแต่ละองค์กรจะมีเครื่องมือในการคัดเลือกอยู่หลายชนิด โดยแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะและวัตถุประสงค์ของการใช้ที่แตกต่างกัน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลมากที่สุด ได้แก่ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2541 : 156-168)

1. ใบสมัครงาน (Application Form) เป็นเอกสารที่หน่วยงานหรือฝ่ายบุคคลจัดทำเพื่อใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลของผู้สมัครเพื่อทำการคัดเลือก
2. ประวัติย่อ (Resume) คือ ประวัติของผู้สมัคร ทั้งในด้านการศึกษา ประวัติส่วนตัว และการทำงาน
3. หลักฐานอ้างอิงและการให้คำรับรอง (Reference and Recommendation) เป็นเอกสารที่ใช้แนะนำตัวผู้สมัครในลักษณะข้อมูลอ้างอิง เอกสารนี้จะได้นำไปใช้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของผู้สมัครและนำไปใช้ร่วมกับใบสมัคร
4. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการสรรหาบุคคลทุกประเภท การสัมภาษณ์ประการแรก เพื่อการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความสนใจและความสามารถของผู้สมัคร ประการที่สองเพื่อค้นหาความสามารถเฉพาะด้านของผู้สมัคร ประการที่สาม เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับงานองค์กร และ ประการสุดท้าย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสามารถของตนให้องค์กรได้พิจารณา

วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้อาจจะแบ่งได้ 4 วิธี คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542 : 136-139)

4.1 การสัมภาษณ์ทางอ้อม วิธีนี้ผู้ทำการสัมภาษณ์จะระมัดระวังเป็นพิเศษที่จะไม่สร้างบรรยากาศให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความประหม่า โดยเฉพาะการที่จะไม่ทักถึงข้อผิดหรือไม่ให้ข้อมูลในสิ่งที่ตัวเองได้ประเมินในใจ และส่งเสริมให้ผู้สมัครมีความสบายใจและมีอิสระที่จะพูดหรือเจรจาได้อย่างเสรี วิธีที่ใช้ทำการสัมภาษณ์มักดำเนินการโดยพยายามตั้งคำถามที่ง่ายอย่างกว้างๆ โดยไม่พยายามขัดจังหวะ เพื่อชักนำให้ผู้สมัครเล่าเรื่องต่างๆต่อกัน ไปเรื่อยๆ

4.2 การสัมภาษณ์แบบลึก เป็นการสัมภาษณ์ที่ยากกว่าวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีการชักนำ ซึ่งการดำเนินการสัมภาษณ์วิธีนี้จะต้องมีการจัดเตรียมโครงเรื่องในรูปของคำถามที่จะให้ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับเรื่องราวของผู้สมัคร โดยเฉพาะในแง่ของการว่าจ้าง คำถามมักจะต้องครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องงาน การศึกษาการสัมพันธ์กับสังคม พื้นฐานทางเศรษฐกิจ ตลอดจนลักษณะบุคลิกภาพต่างๆที่จะถามลึกให้ผู้สมัครตอบอย่างเฉพาะเจาะจง

4.3 การสัมภาษณ์อย่างมีแบบแผน การสัมภาษณ์ที่มีการจัดเตรียมเค้าโครงเรื่องที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งวิธีการจะกระทำโดยพยายามดำเนินการสอบสัมภาษณ์อย่างใกล้ชิดตามรายละเอียดของคำถามที่ได้มีการออกแบบหรือจัดเตรียมเป็นพิเศษ โดยหัวข้อที่สำคัญจะมีการถามเป็นลำดับ คือถามเป็นข้อๆเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ตอบชุดแต่ละข้อจนสิ้นสุดและจะมีช่องว่างส่วนที่เหลือที่เป็นข้อความหรือคำถามที่มีได้มีไว้ใช้เพื่อถามผู้สมัครงาน หากแต่จะมีการออกแบบเพื่อช่วยผู้ทำการสัมภาษณ์ที่จะให้ได้ข้อมูลครบถ้วนมากที่สุด วิธีการสัมภาษณ์แบบนี้ให้ผลดีค่อนข้างมาก แต่จำเป็นต้องมีการฝึกฝนอบรมผู้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และรวมตลอดถึงต้องมีการกำหนดบรรทัดฐานของระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้รายงานที่ออกมามีความเชื่อถือได้มากที่สุด

4.4 การใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบพิเศษ ส่วนใหญ่แล้วการสัมภาษณ์มักจะเป็นวิธีตามที่ได้กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตามยังมีวิธีอื่นอีก เช่น

- การทำการสัมภาษณ์ผู้สมัครทำการสัมภาษณ์รายบุคคล เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้ถูกสัมภาษณ์เพียงคนเดียว เปรียบหน้ากับผู้สัมภาษณ์
- การทำการสัมภาษณ์ผู้สมัครเป็นกลุ่ม โดยให้ผู้สมัครเข้ามาสัมภาษณ์พร้อมกันหลายๆคน และสนทนาเป็นกลุ่มพร้อมกันหลายๆคน
- การทำการสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการ เป็นการดำเนินการสัมภาษณ์โดยมีผู้ทำการสัมภาษณ์หลายคน จะนั่งกันเป็นกลุ่มกรรมการและดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครทีละคน

5. แบบทดสอบ (Tests) จะมีการจำแนกออกเป็นประเภทต่างๆมากมาย ซึ่งจะทำการทดสอบประเภทใด ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและวัตถุประสงค์ของการทดสอบ แต่แบบทดสอบที่ได้รับความนิยม แบ่งออกเป็น 5 ประเภท (อุทัย หิรัญ โด, 2531 : 70-73)

5.1 การทดสอบความสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Achievement Test)

ความสัมฤทธิ์ หมายถึง ความสำเร็จที่บุคคลได้รับจากความพยายามด้วยการทำงาน ใดอย่างใดอย่างหนึ่ง การทดสอบความสัมฤทธิ์อาจทดสอบในด้าน

- Education Test เป็นการทดสอบทางด้านการศึกษาทั่วไปที่บุคคลเรียนรู้มา
- Trade Test ได้แก่ การทดสอบความรู้ความสามารถในวิชาชีพ เช่น ความรู้ทางด้านทางบัญชี หรือกฎหมาย เป็นต้น
- Performance Test ได้แก่ การทดสอบ โดยให้ทดลองปฏิบัติงานให้ดูเป็นตัวอย่าง

5.2 การทดสอบความถนัด (Aptitude Test) เป็นการทดสอบความสามารถทางกายและสติปัญญาของคนที่จะเรียนรู้งานอย่างหนึ่งอย่างใดภายในเวลาที่กำหนด

5.3 การทดสอบสติปัญญา (Intelligence Test) เป็นการตรวจสอบความฉลาดหรือปฏิกิริยาไหวพริบของบุคคล เพื่อประโยชน์ในการเลือกสรรเข้าทำงาน หรือบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่างๆที่เหมาะสม

5.4 การทดสอบความสนใจ (Interest Test) เป็นการสืบค้นให้รู้ว่าคุณคนหนึ่งๆสนใจในสิ่งใดบ้างและสนใจในสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด เนื่องจากความสำเร็จหรือความเจริญก้าวหน้าในอาชีพขึ้นอยู่กับความสนใจในกิจการที่ทำเป็นสำคัญ

5.5 การทดสอบบุคลิกภาพ (Personality Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความเข้มแข็งและอ่อนแอของบุคลิกภาพที่จะมีผลต่อการทำงาน

6. การตรวจสอบประวัติการทำงาน (Working History) เป็นขั้นตอนของการคัดเลือกเพื่อสอบถามความเห็นของนายจ้างเก่าที่ผู้สมัครเคยทำงานมาแล้ว

7. การตรวจสอบใบรับรอง (Check of Reference) ใบรับรองอาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 7.1 ใบรับรองเกี่ยวกับผู้สมัคร
- 7.2 ใบรับรองเกี่ยวกับงานที่เคยปฏิบัติ
- 7.3 ใบรับรองเกี่ยวกับสถานศึกษา

8. หนังสือแนะนำ (Letter of Recommendation)

9. การตรวจสอบสุขภาพ (Physical Examination) ความมุ่งหมายของการตรวจสอบสุขภาพเพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีร่างกายแข็งแรงและสุขภาพดีเข้ามาปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติบุคลากรในการทำงาน

คุณสมบัติของบุคลากรในการทำงาน แยกเป็น 3 ประเภท คือ

1. คุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป

คุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงาน ประกอบด้วย (สุภาพร พิศาลบุตร, 2541 : 110-111)

1. คุณสมบัติทางการศึกษา (Educational Requirements) ผู้สมัครต้องมีความรู้หรือการศึกษาระดับต่างๆ เช่น อนุปริญญา ปวช. ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท เป็นต้น
2. ความสามารถพิเศษ (Abilities) เช่น สามารถพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ ได้ดี มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีด ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษหรือมีความสามารถในการแปล เป็นต้น
3. ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) เช่น พิมพ์ดีด ได้เร็ว 40-45 คำต่อนาที
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Experiences) เป็นประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยมีการระบุชนิดและระยะเวลาของประสบการณ์ไว้ด้วย เช่น มีประสบการณ์ทางด้านบัญชี ไม่น้อยกว่า 3-5 ปี หรือ ไม่มีประสบการณ์ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะงานแต่ละตำแหน่งที่ระบุไว้
5. คุณสมบัติส่วนตัว(Personal) เช่น
 - 5.1 อายุ งานบางอย่างจะมีการกำหนดอายุกำกับไว้ด้วย เช่น อายุต่ำกว่า 35 ปี
 - 5.2 เพศ งานบางอย่างก็เหมาะสมกับเพศใดเพศหนึ่ง โดยเฉพาะ
 - 5.3 สัญชาติ ส่วนมากงานที่ประกาศรับสมัครก็ต้องการคนไทยเกือบทั้งนั้น นอกเหนือจากนั้น ก็จะมีการระบุให้ทราบในประกาศรับสมัคร

2. คุณสมบัติผู้ให้บริการ

การที่จะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการควรต้องเข้าใจถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ (สมชาติ กิจบรรจง, 2543 : 42-43)

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ให้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรู้รอบในเรื่องธุรกิจใกล้เคียงด้วย
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อุดม สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น

5. มีอชยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจดีในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความขี้มั่นเข้มแข็งใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดชื่นในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆจากผู้ใช้บริการ ที่เราไม่คาดว่าจะเป็น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. มีความทรงจำที่ดี โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ให้บริการ เช่น “ยิ้มงาม ถามได้ รุระสิ่งใด เต็มใจ” เป็นต้น

3. คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

บุคลากรของ โรงแรมเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นผู้ให้บริการในงานโรงแรมต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษ ดังนี้ (มาจนะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ.ระนอง, 2542 : 33-34)

1. มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร บุคลากรของ โรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก สามารถพูดคุยกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตร มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ และรู้จักปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ
2. มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยหลักความเป็นจริงไม่มีผู้ใดต้องการเสียเวลารอคอย การปล่อยให้ผู้มาใช้บริการยืนคอยหน้าแผนกบริการส่วนหน้าในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังสาละวนกับเอกสารนานาชนิด ย่อมจะไม่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม ดังนั้นต้องมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
3. มีการแต่งกายประณีตและการแสดงอากัปกิริยาท่าทางที่น่าประทับใจ การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต การแต่งหน้าอย่างมีรสนิยม หรือการจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอากัปกิริยาท่าทางเฉพาะบุคคลและทุกอย่างจะต้องสอดคล้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งความสะอาดตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า เหล่านี้คือ สิ่งที่พนักงาน โรงแรมจะต้องยึดถือปฏิบัติให้ได้อย่างเคร่งครัด
4. มีความสามารถในการให้บริการ การเป็นบุคลากรของ โรงแรมและทำงานด้านธุรกิจ การบริการจะต้องมีความชอบและรักงานบริการผู้อื่น การเป็นพนักงาน โรงแรมที่ดีจะต้องผ่านการอบรมและเข้าใจวิธีการเป็นหัวหน้างานที่ดีด้วย

5. มีความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆของโรงแรม บุคลากรของโรงแรมต้องมีความสามารถในการใช้ทักษะการขายบริการต่างๆของโรงแรม โดยให้ ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกของการคุ้มประโยชน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ มุสิกะโสภณ (2536) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนกำลังคนส่วนใหญ่ใช้ปัจจัยในด้านของจำนวนห้องพัก ผลการดำเนินงานของโรงแรม จำนวนพนักงานปัจจุบัน เป็นต้น การสรรหาพนักงานระดับบริหาร ใช้วิธีชักชวนมาจากโรงแรมอื่น พนักงานระดับปฏิบัติการใช้หลายวิธี เช่นการประกาศรับสมัครโดยทั่วไป หรือการให้พนักงานโรงแรมปัจจุบันเป็นผู้แนะนำ การคัดเลือกพนักงานส่วนใหญ่ใช้วิธีดู จากใบสมัครงานและการสัมภาษณ์ สำหรับคุณสมบัติของพนักงานระดับบริหารที่โรงแรมต้องการ มากที่สุด คือมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม และมีความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่โรงแรมต้องการมากที่สุด คือ มีระดับการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติและมีบุคลิกภาพดี การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน โรงแรมที่ตั้งไว้

ชูชัย สมิทธิไกร (2539) ได้ทำการศึกษาการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรธุรกิจ ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า องค์กรธุรกิจโดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีการสรรหาบุคคล จากภายในองค์กร สำหรับตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติการ จะใช้วิธีการประกาศรับสมัครจาก พนักงานปัจจุบัน ส่วนตำแหน่งระดับหัวหน้าหน่วยงานและผู้บริหารชั้นสูง องค์กรส่วนใหญ่จะไม่ ประกาศรับสมัครอย่างเป็นทางการ แต่จะใช้วิธีอื่นๆ เช่น การให้ผู้บริหารของตำแหน่งที่ว่างเป็น ผู้คัดเลือก สำหรับวิธีการที่ใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่องค์กรธุรกิจในประเทศไทยนิยมใช้มากที่สุด สำหรับตำแหน่งงานทุกระดับ คือ การสัมภาษณ์ ส่วนวิธีการที่ได้รับความนิยมรองลงมา ได้แก่ การ ทดสอบความรู้เฉพาะตำแหน่งงาน สำหรับการคัดเลือกพนักงานปฏิบัติการ และการตรวจสอบ ประวัติและภูมิหลัง สำหรับการคัดเลือกหัวหน้าหน่วยงานและผู้บริหารชั้นสูง ส่วนวิธีการที่ได้รับความนิยมน้อยที่สุด คือ การทำ Assessment Center ซึ่งเป็นวิธีการประเมินบุคคลที่ประกอบด้วยชุด ของกิจกรรมต่างๆและมีผู้ประเมินหลายคน โดยมีจุดประสงค์หลัก คือ การประเมินบุคคลที่ทุก ส่วน โดยจะมีการดำเนินการ 6 อย่าง ดังนี้ คือ การวิเคราะห์งาน การมีหลายวิธีร่วมกันในการ ประเมินบุคคล หลายผู้ประเมิน การฝึกอบรมผู้ประเมิน สถานการณ์จำลอง และการประเมินโดย ภาพรวมของกลุ่มผู้ประเมิน

จงพิศ ศิริรัตน์ (2539) ได้ทำการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างพนักงานโรงแรมชั้นนำในประเทศไทยจะมีการจ้างพนักงานจ้างในท้องถิ่น โดยมีประสบการณ์การทำงานโรงแรมมาก่อน โรงแรมส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงานในช่วง 200-400 คน ซึ่งแบ่งได้เป็นแผนกบริหาร แผนกครัว แผนกแม่บ้าน แผนกบริการและแผนกต้อนรับ โดยจำนวนพนักงานจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประเภทของโรงแรม ขนาดโรงแรม และระดับคุณภาพของโรงแรม สำหรับวิธีการคัดเลือกที่นิยมใช้มากที่สุด คือ การสัมภาษณ์ การตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างช่วงทดลองงาน และการทดสอบตามลำดับโดยส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีการคัดเลือกร่วมกันทุกวิธี คือมีการสัมภาษณ์ร่วมกับการทดสอบ เพื่อน ญาติของพนักงาน การตรวจร่างกายและการตรวจสอบระหว่างช่วงทดลองงาน