

# บทที่ 1

MAN : คน



ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า คนทำงานเป็นที่สิ่งสำคัญที่สุดไม่น้อยกว่า “เงิน” โดยเฉพาะในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลมากกว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพราะส่วนหนึ่งในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารจะเน้นการขายบริการโดยบุคคลเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า มากกว่าใช้เครื่องจักรทำงาน ไม่ว่าจะเป็นตั้งแต่พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ ที่สำคัญมากต่อธุรกิจที่เรียกได้ว่าเป็นฝ่ายขาย-ตัวทำเงินแบบประชิดตัว พนักงานครัวที่ทำการประกอบอาหาร หรือแม้กระทั่งพนักงานล้างจาน เนื่องจากในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารนี้ ลูกค้าผู้มาใช้บริการมิได้ต้องการอาหาร/เครื่องดื่มเพื่อกินให้อิ่มแต่เพียงอย่างเดียว แต่ลูกค้าปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองความหิวด้วยอาหารที่อร่อย สะอาด ใช้เวลาที่เหมาะสมในการรอคอย และที่สำคัญคือการเอาใจใส่การดูแลจากพนักงานด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าธุรกิจนี้ล้วนแล้วแต่ใช้ความสามารถส่วนบุคคลของคนทำงานทั้งสิ้น

## 1.1 งานที่เกี่ยวข้องกับ “คน” ในธุรกิจอาหาร

คนทำงานในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคาร จะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอ หรือมีครบทั้งคุณภาพและปริมาณ โดยต้องครอบคลุมงานหลัก 3 ส่วน คือ

### 1. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า

ได้แก่งานในตัวภัตตาคาร (DINING ROOM) ทั้งหมด ถือเป็น ส่วนงานที่จะต้องพบปะกับลูกค้ามากที่สุด (FRONT OF THE HOUSE) สามารถแบ่งเป็น 2 หน้าที่ คือ

1.1) **งานต้อนรับ** เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหาร ตั้งแต่การรับจองที่นั่งให้กับลูกค้าที่โทรศัพท์มาจองโต๊ะ การเชื้อเชิญให้ลูกค้านั่งพักระหว่างรอโต๊ะอาหารว่าง การนำพาลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร ตลอดจนการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของร้านอาหารเมื่อลูกค้าสอบถามไม่ว่าจะทางโทรศัพท์หรือเดินมาถามที่หน้าร้าน

1.2) **งานบริการ** เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกอย่างเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การรับคำสั่งอาหาร การนำอาหารและเครื่องดื่มมาบริการ การเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว การดูแลความเรียบร้อยระหว่างลูกค้ารับประทานอาหาร การเก็บเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้านี้ นับเป็นส่วนที่มีบุคลากรทำงานมากที่สุด ในภัตตาคาร โดยจำนวนพนักงานในส่วนนี้ควรจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพราะหน้าที่ของส่วนงานนี้จะต้องทำการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเรียกได้ว่าลักษณะของงานเริ่มตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาหน้าร้านไปจนถึงลูกค้ากลับออกไปเลยทีเดียว

บุคคลที่ทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้านี้ถือเป็นผู้ทำเงินให้องค์กรที่สำคัญยิ่ง เพราะงานชนิดนี้ถือเป็นงานขายโดยตรง โดยที่พนักงานจะต้องมีความสามารถในการเสนอขายที่เหมาะสม เชิญชวนสั่งอาหารแบบไม่ชี้ชวนอย่างน่าเกลียด กล่าวคือจะต้องมีชั้นเชิงการพูดหรือทักษะการพูดที่ถูกต้องนั่นเอง

หนึ่ง พนักงานส่วนให้บริการลูกค้านี้จะเป็นผู้เชื่อมระหว่างลูกค้ากับส่วนงานอื่น ๆ ในภัตตาคาร ไม่ว่าลูกค้าจะชมเชยหรือร้องเรียนหรือตำหนิใด ๆ จะต้องผ่านพนักงานส่วนนี้ทั้งสิ้น ดังนั้นคุณสมบัติของพนักงานในส่วนงานนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมิจิตสำนึกในการบริการที่ดี (SERVICE MIND) ตลอดจนมีความอดทน ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ให้เป็น และมีหน้าตาที่แสดงความเป็นมิตรและยิ้มแย้มอยู่เสมอ บุคลากรในส่วนงานนี้นอกจากเป็นผู้ทำเงินเข้าองค์กรแล้ว ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการหรือไม่มาใช้บริการอีกต่อไป

## 2. ส่วนการผลิตอาหาร

ได้แก่งานในห้องครัว ถือเป็นหนึ่งในงานเบื้องหลัง (BACK OF THE HOUSE) ที่สำคัญของธุรกิจ ประกอบไปด้วยงานย่อย ๆ คือ การตรวจเช็คอาหารที่รับจากแหล่งผลิตแหล่งขาย การเก็บรักษาอาหาร การเตรียมอาหาร การปรุงอาหาร รวมถึงการจัดล้างภาชนะที่ใช้ในการเก็บ เตรียม หรือปรุงอาหารโดยงานด้านการผลิตอาหารนี้ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเป็นอย่างมากโดยเฉพาะผู้ปรุงอาหาร ซึ่งจะต้องมีความสามารถในการปรุงอาหารตามประเภทของอาหารที่มีให้บริการในภัตตาคารได้

ส่วนการผลิตอาหารถือเป็นหัวใจของธุรกิจ เพราะสิ่งสำคัญอันหนึ่งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ คือได้กินอาหารเพื่อบำบัดความหิว ดังนั้นลูกค้าทุกคนจึงตั้งความหวังเบื้องต้นไว้ว่า จะได้รับประทานอาหารที่อร่อย สะอาด และใช้เวลาในการประกอบอาหารที่เหมาะสม

## 3. ส่วนงานด้านการบริหาร

เป็นอีกหนึ่งงานเบื้องหลัง (BACK OF THE HOUSE) ที่สำคัญมากเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งนอกจากบุคคลที่ทำงานบริหารธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารแล้ว จะประกอบไปด้วยบุคคลที่ทำงานอื่น ๆ เช่น งานการตลาดและการขาย ที่ในโลกยุคการสื่อสารไร้พรมแดนเช่นปัจจุบันนี้ถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากสื่อ

ส่วนงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะงานของบุคคลที่ทำหน้าที่บริหารธุรกิจอาหาร/ภัตตาคาร เป็นงานที่มีหน้าที่ที่สำคัญมาก กล่าวคือจะต้องรับผิดชอบในเรื่องการวางนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดวิธีการดำเนินธุรกิจ ควบคุมเรื่องการเงิน การจัดจ้าง รวมไปถึงการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนการฝึกสอนงานแก่พนักงานตลอดเวลาในขณะดำเนินการ รวมถึงการกำหนดรายการอาหารที่จะใช้บริการลูกค้า และงานตัดสินใจอื่น ๆ ในทุกเรื่องขององค์กร ดังนั้นการคัดเลือกคนในตำแหน่งนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องค้นหาคนให้เหมาะสมที่สุด เนื่องจากตำแหน่งนี้มีความสำคัญต่อการอยู่รอดของธุรกิจมากทีเดียว

## 1.2 หลักการบริหารคน

การบริหารคนตามหลักการบริหารบุคคลนั้น หมายถึงการจัดการและการดูแลคน คือการใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์กรและต่อตัวพนักงานเอง ในภาวะขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารเช่นปัจจุบัน เจ้าของธุรกิจ/ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจเสียก่อนว่าบุคคลที่จะเข้ามาทำงานกับองค์กรนั้น เป็นเพราะเราได้เชิญเขามาช่วยหรือเป็นเพราะเขามองอ่ของงานทำ ในอดีตอาจกล่าวได้ว่าพนักงานมาจ่อบริษัท เพื่อที่จะได้งานและได้เงิน องค์กรอาจจะไม่ต้องทำอะไรก็มีคนเดินเข้ามาสมัครงานแทบทุกวัน แต่เหตุการณ์เช่นนั้นได้เปลี่ยนไปแล้ว ธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารยุคปัจจุบันถ้าสังเกตให้ดีจะมีการติดป้ายรับสมัครพนักงานในแผนกต่าง ๆ แทบจะทุกร้านที่ผ่านไปเห็น หรือจะดูได้จากสถิติคนเดินเข้ามาสมัครงานในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารเริ่มน้อยลงเป็นจำนวนกว่าครึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับห้าถึงสิบปีที่แล้ว

องค์กรหรือฝ่ายบุคคลของธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารในโลกยุคปัจจุบันเริ่มเป็นฝ่ายเดินเข้าหาพนักงานแล้ว มีการดึงตัวแย่งตัวจากองค์กรอื่น ๆ ตลอดเวลา และจากข้อมูลของตลาดนัดแรงงานที่องค์กรหรือสถานศึกษาต่าง ๆ จัดขึ้น เริ่มมีโรงแรมภัตตาคารขนาดห้าดาวและสี่ดาวไปตั้งโต๊ะเพื่อรับพนักงานถึงที่ หรือจากข้อมูลการลงโฆษณารับสมัครงานในหน้าหนังสือพิมพ์ เริ่มปรากฏกรอบลงโฆษณาของธุรกิจโรงแรมภัตตาคารมากขึ้นจนผิดสังเกต หรือจากสถิติผู้ออกจากงานจากภัตตาคารหรือภัตตาคารในโรงแรมหนึ่งไปอีกภัตตาคารหนึ่งเพิ่มเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกล่าวได้ว่าปัจจุบันอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (TURNOVER) ของธุรกิจภัตตาคารและภัตตาคารในโรงแรมมีอัตราสูงจนน่าตกใจ ลูกค้ำที่อุดหนุนภัตตาคารประจำบางรายกล่าวว่า บางทีไม่ได้ใช้บริการนานเกือบปี กลับมาอีกทีแทบจะเรียกได้ว่าเป็นภัตตาคารใหม่ ที่เก่าแต่เฉพาะชื่อ เนื่องจาก 1 ปีผ่านไปพนักงานเปลี่ยนใหม่หมดแทบทุกคนแม้กระทั่งตัวผู้จัดการ

ดังนั้น หากองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรยังมีความคิดเก่า ๆ อยู่ คือคิดเสมอว่าที่ต้องจ้างคนมาทำงานนั้น เป็นเพราะเขามาง้อของงานทำ หรือเพราะบริษัทส่งสารกลัวเขาจะไม่มีกินและถือเป็นบุญคุณ ก็เป็นที่แน่นอนว่าผู้บริหารองค์กรนั้นจะต้องได้รับความยุ่งยากในการบริหาร และจะไม่ได้ประสบความสำเร็จในธุรกิจเท่าที่ควร เพราะหากถือเป็นบุญคุณอย่างนี้ ก็จะปลดหรือลงโทษกลับแก้งทุกคนที่ไม่พอใจ จนวันหนึ่งองค์กรจะไม่มีพนักงานคนใดเหลืออยู่เลย เพราะไม่ถูกใจสักคนนั่นเอง และถึงวันนั้นภัตตาคารก็คงต้องปิดกิจการไป ดังนั้นองค์กรจึงต้องรู้จักการใช้คนให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพในต้นทุนที่ต่ำและจำกัด และวิธีการทั้งหลายเหล่านี้เองที่เรียกว่า “การบริหารงานบุคคล”

ฉะนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการบริหารงานบุคคลก็คือ

1. เพื่อให้มีคนทำงาน ตามคุณภาพและปริมาณที่ต้องการ
2. เพื่อให้คนทำงานนั้นนำความรู้ความสามารถที่เขามีอยู่อุทิศให้กับงาน โดยการใช้คนอย่างถูกวิธี และจงใจให้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน

3. เพื่อให้คนทำงานนั้นปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานแต่ละคนให้สูงขึ้น จากการพัฒนา ฝึกอบรม
4. เพื่อให้คนทำงานนั้นอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด โดยการส่งเสริมให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน

เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงานบุคคลข้างต้น องค์กรจะต้องกำหนดหลักการเพื่อให้ผู้บริหารองค์กรในทุกระดับปฏิบัติต่อพนักงาน ดังนี้

### 1. มีความยุติธรรมในเรื่องผลประโยชน์ที่พนักงานควรจะได้รับ

เรื่องผลประโยชน์ในการทำงานเป็นเรื่องพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักการบริหารงานบุคคล ถ้าหวังจะให้พนักงานมีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการทำงาน องค์กรจะต้องมีการจัดจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่เหมาะสม เป็นหลักการง่าย ๆ ว่าคนเราถ้าปากท้องอิ่มใจก็มีความสุข เมื่อใจมีความสุขก็จะทำงานด้วยความสบายใจ มีขวัญกำลังใจ และโอกาสที่งานจะมีความสำเร็จก็จะมีสูงขึ้นตามลำดับ

แต่ทั้งนี้องค์กรและพนักงานจะต้องมีความเข้าใจในคำว่า “ยุติธรรม” ด้วยเช่นกัน เพราะในความเป็นจริงแล้วสามารถกล่าวได้ว่า มนุษย์เรามีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด มีความทะเยอทะยานและความต้องการที่ไม่มีวันจบสิ้น ทั้งสองฝ่ายจึงต้องหันหน้าเข้าหากัน เพื่อให้การตกลงในเรื่องการจัดจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์อยู่ในเกณฑ์ของความเป็นจริงที่รับกันได้ทั้งสองฝ่าย

หลายองค์กรในยุคปัจจุบันจึงการเสริมผลประโยชน์ที่ให้กับพนักงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน ที่ให้เป็นปกติ เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจมากขึ้น และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยการให้ “สวัสดิการ” ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันสวัสดิการที่ธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารสามารถให้เพิ่มเติมกับพนักงานจะแบ่งได้อย่างน้อย 4 ประเภท คือ

1) สวัสดิการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เบี้ยขยัน อาหารหรือเงินช่วยเหลือค่าอาหาร ชุดทำงาน รางวัลค่าตอบแทนหรือส่วนแบ่งกำไร เป็นต้น เป็นสวัสดิการที่มุ่งจูงใจในการทำงานให้ได้ตามเงื่อนไขขององค์กรเมื่อปฏิบัติตามเงื่อนไขแล้วจึงได้ รวมถึงการให้รางวัลกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจะให้เกิดขึ้น เช่น เงินโบนัส รางวัลพนักงานดีเด่น รางวัลพนักงานซื่อสัตย์ เป็นต้น สวัสดิการประเภทนี้ควรส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญก็จะเป็นประโยชน์ในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอันมาก

2) สวัสดิการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการหยุดงานที่ได้รับค่าตอบแทนเช่นวันทำงานปกติ เช่น ลาภิจ ลาพักร้อน ลาอุปสมบท หรือการหยุดงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน เช่น ลาป่วย ลาคลอด หรือการให้สวัสดิการที่เกี่ยวกับการนันทนาการ เช่น การจัดท่องเที่ยว การแข่งขันกีฬาประจำปี การประกวดเทพีสงกรานต์ การจัดงานเลี้ยงพนักงานประจำปี เป็นต้น

3) สวัสดิการสนับสนุนพนักงาน เป็นสวัสดิการที่ช่วยในการแบ่งเบาภาระในการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงาน เช่น ที่พักอาศัย บริการซักรีด เครื่องแบบ บริการรถรับส่ง รวมถึงการ ส่งเสริมการศึกษาต่อของพนักงาน หรือการแบ่งเบาภาระของครอบครัวพนักงาน เช่น การจัดสถานที่รับเลี้ยงบุตรพนักงาน การให้ทุนการศึกษาของบุตรพนักงาน การจัดกิจกรรมวันครอบครัว หรือแม้กระทั่งเงินช่วยเหลือในกรณีพนักงานหรือคนในครอบครัวพนักงานเสียชีวิต เป็นต้น

4) สวัสดิการเพื่อความมั่นคงของพนักงาน เป็นสวัสดิการที่มุ่งหมายเพื่อประกันความมั่นคงให้กับพนักงาน เช่น ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินบำเหน็จ-บำนาญ การประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ รวมถึงการบริการด้านสุขภาพอื่น ๆ เช่น การให้บริการตรวจสุขภาพ ให้การรักษา ให้อา และให้ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย หรือการให้บริการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับอุบัติเหตุและการป้องกัน การจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย เป็นต้น

## **2. พนักงานควรมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับสภาพการทำงานและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร**

ในหลักการบริหารบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้สูงขึ้นนั้น วิธีที่ง่ายที่สุดคือการผลักดันให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรให้มากที่สุด โดยใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การสอบถามความคิดเห็นหรือการปรึกษาหารือในเรื่องการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติม ระเบียบวิธีการทำงาน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความภูมิใจ รู้สึกว่าองค์กรมองตนเองมีค่า ได้รับความไว้วางใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกความเป็นเจ้าของ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญเติบโตขององค์กร และจะก่อให้เกิดความผูกพันและการร่วมมือกันของทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน

แต่ทั้งนี้ฝ่ายบริหารจะต้องดำเนินการในเรื่องนี้ด้วยความละเอียดอ่อนยิ่งนัก เนื่องจากอาจจะทำให้เกิดกรณีพิพาท โต้แย้ง เกิดปัญหา ความไม่เข้าใจ ไม่ยินยอม จนเลยไปถึงการตั้งกลุ่มประท้วง นัดหยุดงาน ในกรณีที่กลุ่มพนักงานไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของฝ่ายบริหารในเรื่องที่องค์กรเคยสอบถามความคิดเห็นหรือเคยปรึกษาหารือในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เพราะเนื่องจากองค์กรให้สิทธิกับพนักงานในเรื่องการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือมากเกินไปนั่นเอง เพราะฉะนั้นฝ่ายบริหารจะต้องทำความเข้าใจกับพนักงานในเบื้องต้นให้ได้ว่า หลักการในเรื่องนี้เป็นเพียงแค่การสอบถามความคิดเห็นหรือการปรึกษาหารือเท่านั้น ไม่ใช่เป็นการจัดประชุมเพื่อโหวตเสียงข้างมากเพื่อหาข้อตัดสินใจแต่อย่างใด

### **3. พนักงานควรจะได้รับ การดูแลเอาใจใส่ และการชมเชยจากหัวหน้างานและผู้บริหารบ้างตามวาระสมควร**

ธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและแข่งกับเวลา พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมดอาจจะต้องยืนทำงานไม่ต่ำกว่าวันละ 8-9 ชั่วโมง พนักงานอาจจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้าจากการทำงาน นานวันเข้าอาจเกิดความเบื่อ ท้อแท้และไม่อยากทำงานในที่ที่สุด จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายและผู้บริหารทุกคนที่จำเป็นจะต้องให้การดูแลเอาใจใส่ในความรู้สึก ถามไถ่ทักทายพนักงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้คำชมเชยซึ่งจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะสามารถเพิ่มพูนพลังในการทำงานได้มาก



ในโอกาสที่พนักงานได้พยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเป็นผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรจะให้คำชมเชยบ้าง เป็นหลักจิตวิทยานักบริหารที่อย่างน้อยก็แสดงให้เห็นว่าฝ่ายบังคับบัญชาไม่ได้ลืมหืมและทอดทิ้ง ตลอดจนเห็นความสำคัญของพนักงานอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ฝ่ายบริหารในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารส่วนใหญ่จึงมีนโยบายเฟ้นหาพนักงานดีเด่นอยู่เสมอ ทั้งพนักงานดีเด่นประจำเดือน หรือพนักงานดีเด่นประจำปี ซึ่งนอกจากจะยกย่องโดยการติดรูปถ่ายให้พนักงานได้เห็นกันทั่วไปแล้ว ยังมีรางวัลทั้งเล็กและใหญ่มอบให้อีกด้วย องค์กรบางแห่งถึงกับติดประกาศใส่กรอบอย่างดีวางไว้ด้านหน้าให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน ภัตตาคารขนาดใหญ่บางแห่งถึงขั้นให้ตัวเครื่องบินพร้อมที่พากันไปต่างประเทศ เพื่อเป็นรางวัลให้กับพนักงานดีเด่นประจำปีเลยทีเดียว

#### 4. องค์กรควรจะจัดให้มีกิจกรรมทางสังคม เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นกันเอง



จุดที่สำคัญประการหนึ่งของการบริหารงานบุคคลคือ เมื่อรับพนักงานเข้ามาทำงานแล้ว อย่าให้เขามาทำงานแต่เพียงอย่างเดียว ควรจะมีสังคมให้พนักงานเข้ามารวมกลุ่มกันบ้าง คำว่า “สังคม” คือการรวมตัวกันของผู้คนและร่วมทำกิจกรรม ฝ่ายบริหารองค์กรจะต้องมองเห็นความสำคัญของการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมของพนักงาน ทั้งนี้จากกิจกรรมนั้นเองจะช่วยเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นกันเองในหมู่พนักงาน เกิดความสนิทสนมกลมเกลียวช่วยเหลือกันในเวลาทำงาน และ

ในธุรกิจอาหาร/ภัตตาคารส่วนใหญ่จึงมักมีการจัดตั้ง คณะกรรมการระหว่างพนักงานขึ้นมา เป็น คณะกรรมการเสริมสร้างกิจกรรมพนักงาน (RECREATION COMMITTEE) ประกอบด้วยตัวแทนพนักงานจากฝ่ายและแผนกต่าง ๆ โดยมีงบประมาณที่ผู้บริหารให้ในแต่ละปี เพื่อร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งปี เช่น กีฬาระหว่างหน่วยงาน การนำเที่ยวหรือไปทัศนศึกษา การจัดประกวดร้องเพลง การจัดเลี้ยงอาหารประจำปี งานรื่นเริงตามประเพณีต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดวันทำความ สะอาดประจำปี และการร่วมปลูกต้นไม้ในวันปลูกต้นไม้โลก เป็นต้น