

**บทที่ 4**  
**การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน**  
**(Human Resource Management in Housekeeping Department)**

- ✓ การรับสมัครพนักงาน
- ✓ การลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน
- ✓ การคัดเลือกพนักงาน
- ✓ การประเมินผลผู้สมัครงาน
- ✓ การสัมภาษณ์งาน

HO 305

39

HO 305

39

เนื่องจากในปัจจุบันตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันมาก และมีขาดแคลนแรงงานคุณภาพ แผนกแม่บ้านสามารถเสนอสวัสดิการเพิ่มขึ้นให้กับพนักงาน เพื่อให้เป็นการดึงดูดตลาดแรงงานให้มากขึ้น 2 วิธี คือ

1. การให้บริการรถรับ-ส่งให้กับพนักงาน การบริการแบบนี้จะมีผลประโยชน์หลายอย่าง เช่น โรงแรมไม่ต้องทำที่จอดรถสำหรับพนักงาน ซึ่งจะเป็นการช่วยลดอัตราการหยุดงานให้กับพนักงานได้ พนักงานได้มีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันระหว่างเดินทางมาทำงาน ซึ่งจะช่วยสร้างเสริมความสามัคคี ช่วยลดความเครียดจากการเดินทางมาทำงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาเครื่องยนต์ของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และมลพิษได้
2. มีการให้บริการดูแลเด็กเล็ก ซึ่งจะช่วยให้พ่อแม่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องกังวล ปัจจุบันสังคมไทยเปลี่ยนไป ครอบครัวมีขนาดเล็กลง เมื่อมีเด็กเล็กมักจะไม่สามารถหาคนมาดูแลได้ หรือจะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ถ้ามีการให้สวัสดิการในการดูแลเด็กเล็กกับพนักงาน จะถือว่าเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง

#### ✓ การรับสมัครพนักงาน

การรับสมัครพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ อาจกระทำโดยแผนกบุคคลที่เข้ามาช่วยผู้จัดการแผนกต่าง ๆ รวมถึงแผนกแม่บ้านด้วย ในการสรรหาและจ้างพนักงาน แต่ถ้าองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะต้องเป็นผู้ลงมือกระทำเอง ขั้นตอนในการรับสมัครนั้น จะเริ่มตั้งแต่การประกาศตำแหน่งงานที่ว่างไปยังแหล่งที่เหมาะสม การสัมภาษณ์ และการประเมินผู้สมัครว่าใครเหมาะสมสำหรับตำแหน่งที่ว่างลง

#### **การรับสมัครจากภายใน (Internal Recruiting)**

การรับสมัครจากภายใน คือ การเลื่อนชั้นจากภายในองค์กรนั่นเอง เมื่อมีตำแหน่งว่างลง จะพิจารณาจากพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นมาทดแทน ผู้ที่มีอำนาจในการพิจารณา คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน วิธีนี้จะเหมาะสมกับงานที่ต้องการทักษะพอสมควร ต้องการความคุ้นเคยกับโรงแรม และพนักงานผู้นั้นได้พิสูจน์

แล้วว่า ตนเองมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ วิธีการรับสมัครจากภายในกระทำ  
ได้ ดังนี้

- **การฝึกอบรมสลับตำแหน่ง (Cross-training)** – พนักงานในแผนกแม่บ้านควรมีการฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งตำแหน่ง ซึ่งอาจจะกระทำได้ในแผนกเองหรือสลับกันระหว่างแผนกอื่น ๆ ก็ได้ การฝึกอบรมแบบนี้จะทำให้ผู้จัดการแผนกแม่บ้านง่ายต่อการจัดตารางการทำงานของพนักงานในแผนก และสามารถวางแผนเกี่ยวกับพนักงานได้ง่ายขึ้น เมื่อมีพนักงานหยุดงานหรือลาพักร้อน พนักงานเองจะรู้สึกชอบต่อการฝึกอบรมสลับตำแหน่ง เพราะจะทำให้พนักงานเพิ่มการเรียนรู้ในการทำงานได้มากขึ้น การทำงานมีความหลากหลาย ทำให้พนักงานเองมีค่ามากขึ้นในสายตาของนายจ้าง นอกจากนี้ ยังมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งอีกด้วย
- **Succession Planning** – จะสามารถกระทำได้โดยผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะระบุถึงตำแหน่งที่ว่างลง และมอบหมายให้พนักงานที่ถูกเลือกในแผนกคนหนึ่งมาทดลองงานในตำแหน่งนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้พิจารณาว่าพนักงานผู้นี้จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่ และคอยดูแล้วพนักงานผู้นั้นมีพัฒนาการเป็นไปในทิศทางใด ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้วางแผนว่าให้มีการฝึกอบรมเมื่อใด ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมให้ และเมื่อใดที่พนักงานผู้นั้นจะเลื่อนไปอยู่ในตำแหน่งใหม่
- **จ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ (Paying for Performance)** – เมื่อพนักงานมีประสบการณ์มากขึ้นจากการฝึกอบรมสลับตำแหน่ง หรือความพยายามในการทำงานของตนเอง พนักงานเหล่านี้ก็สมควรได้รับค่าตอบแทนให้คุ้มค่าหรือเหมาะสม และพนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีแรงกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น ถ้าเขาได้รับการเพิ่มเงินเดือน เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงานหนัก และเพิ่มผลผลิตในการทำงาน
- **การติดประกาศตำแหน่งงานว่างภายในบริษัท (Posting Job Opening)**  
การติดประกาศตำแหน่งว่างของแผนกภายในบริษัท ทำให้พนักงานในแผนกอื่น อาจมีความต้องการย้ายตำแหน่งหน้าที่ หรือแผนกมาทำงานในแผนกแม่บ้านหรือพนักงานแม่บ้านบางคนอาจต้องการเลื่อนตำแหน่ง แต่ผู้จัดการ

แผนกแม่บ้านต้องคำนึงว่าพนักงานบางคนอาจทำงานได้ดีในตำแหน่งหนึ่ง ๆ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำงานได้ดีในอีกตำแหน่งหนึ่ง ดังนั้น จะต้องแน่ใจว่าพนักงานคนนั้นมีทักษะสำหรับงานในตำแหน่งใหม่ รวมทั้งมีประวัติการทำงานที่ดีในตำแหน่งเก่า การปิดประกาศควรกระทำทันที เมื่อมีตำแหน่งว่างลงอย่างเป็นทางการ และควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายในก่อนบุคคลภายนอก ควรปิดประกาศในบริเวณที่เห็นได้ง่าย เช่น บริเวณห้องอาหาร หรือห้องพักผ่อน ทางเดินพนักงาน

- การเก็บประวัติและข้อมูลของพนักงานและผู้สมัครงาน -- ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรมีการเก็บบันทึกข้อมูลของพนักงาน และผู้สมัครที่มีทักษะพิเศษและน่าสนใจ หรือ ผู้ที่สนใจจะทำงานในตำแหน่งเฉพาะในแผนกแม่บ้าน นอกจากนี้ ยังควรเก็บบันทึกประวัติของพนักงานเก่าเอาไว้ด้วย

#### **การรับสมัครจากภายนอก (External Recruiting)**

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ในบางครั้งก็ต้องการรับสมัครพนักงานจากบุคคลภายนอก เนื่องจากพนักงานใหม่ ๆ จะสามารถสร้างความคิดใหม่ ๆ ออกมาได้ดีกว่า

- **Networking** - รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนฝูง คนรู้จัก เพื่อนร่วมงาน หุ้นส่วน ครูอาจารย์ ความสัมพันธ์เหล่านี้จะนำไปสู่การอ้างอิงหรือการแนะนำพนักงานมาให้ อีกทางหนึ่ง คือ การเป็นสมาชิกขององค์กรการค้า ศาสนา หรือ องค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ
- **สำนักงานจัดหางานชั่วคราว (Temporary Agencies)** - จะสามารถมาทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงได้ในหลายตำแหน่งที่ต้องการ มักจะมีการฝึกอบรมพนักงานมาทดแทนความต้องการเฉพาะอย่าง แต่ค่าจ้างอาจจะมีราคาแพงกว่าพนักงานประจำ
- **การเช่าพนักงาน (Leased Employees)** - เมื่อแผนกแม่บ้านต้องการพนักงานเป็นระยะเวลานาน การเช่าพนักงานเป็นทางออกหนึ่งนั่นเอง ธุรกิจบางประเภทได้เข้าสู่การทำสัญญากับบริษัทที่ให้เช่าพนักงาน คือ การขายพนักงานที่ตนเองมีอยู่ให้กับบริษัทเหล่านี้ และเช่ากลับคืนมาทำงานให้ตน ผลประโยชน์ที่จะได้จากการกระทำเช่นนี้ คือ ไม่ต้องจ่ายค่าสวัสดิการ และค่าใช้จ่าย

จ่ายอื่น เช่น การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมต่าง ๆ พนักงานจะได้ผลประโยชน์จากวิธีนี้ คือ บริษัทให้เข้าพนักงานจะให้ความมั่นคงในการทำงานและสวัสดิการที่ดีกว่า แต่ก่อนที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะตัดสินใจใช้บริการนี้ควรจะมีการตรวจเช็คความน่าเชื่อถือของบริษัทเหล่านี้เสียก่อน

- **โครงการให้พนักงานแนะนำพนักงาน (Employee Referral Program)** – ในบางองค์กรจะมีการส่งเสริมให้พนักงานแนะนำเพื่อนฝูง มาสมัครงานในแผนก และในกรณีเช่นนี้ อาจจะมีการตั้งรางวัลให้กับพนักงานที่เป็นผู้แนะนำด้วย ดังนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ควรมีการตั้งกฎเกณฑ์การตอบแทนรางวัลไว้ด้วยว่า รางวัลที่ได้คืออะไร จำนวนเท่าไร และกำหนดองค์ประกอบว่าคืออะไรบ้างที่เข้าข่ายการได้รับรางวัล

### ✓ การลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน (Employee Turnover)

การลาออกของพนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรมมานานแล้ว เนื่องจากลักษณะของธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานมากนัก และมีค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบเคียงกับการทำงานอย่างอื่น คำว่า “employee turnover” จะเกิดขึ้นเมื่อสูญเสียสมาชิกที่ต้องมีการทดแทนในส่วนของการทำงานหนึ่ง ๆ พนักงานลาออกจากงานมีหลายสาเหตุ เช่น ความไม่พอใจในการทำงาน ความต้องการค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือความต้องการที่จะเริ่มอาชีพใหม่ ถ้าเป็นเช่นนี้ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรต้องมีการทบทวนถึงขั้นตอนการคัดเลือกใหม่โดยใช้คำถามเหล่านี้เป็นเกณฑ์

- ตำแหน่งที่ว่างนั้นได้มีนิยามถูกต้องแม่นยำหรือไม่
- ได้อธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับบริษัท และตำแหน่งนั้นให้กับผู้สมัครก่อนที่เขาจะถูกว่าจ้างแล้วหรือไม่
- ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์เกี่ยวกับผู้สมัครก่อนที่เขาจะถูกว่าจ้างแล้วหรือไม่

พนักงานที่ไม่พอใจในการทำงานสามารถรบกวนการทำงานของพนักงานในแผนกทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เกิดเหตุการณ์การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยมีอัตราสูงในการทำงานล่าช้า หรือ ขาดงานบ่อย ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานหนักขึ้น พนักงานบางคนอาจปล่อยข่าวเกี่ยวกับความไม่พอใจในการทำงานของตน ทำให้สภาวะแวดล้อมใน

การทำงานเป็นพิษ และในบางครั้งพนักงานผู้ที่ไม่ยอมออกจากงาน แต่ทำให้พนักงานคนอื่นต้องลาออกจากงานไปเอง

การลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงานนั้นทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง รายการต่อไปนี้ คือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน

1. ค่าใช้จ่ายในการหาและสรรหาบุคลากร

- ค่าโฆษณา
- ค่ารับสมัคร
- ค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทจัดหางาน
- ค่าคัดเลือกและค่าทดสอบ
- ค่าเดินทาง
- ค่าโยกย้ายที่อยู่ (Relocation)
- เงินเดือน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นของพนักงานที่มาทำหน้าที่ที่กระทำขั้นตอนนี้

2. ค่าจ้างและค่าฝึกอบรม

- การเตรียมเอกสาร รวมทั้งสัญญาการว่าจ้าง รวมทั้งเวลาของผู้ที่ทำการเตรียมนี้ และค่าปรึกษาทางกฎหมาย
- ค่าพิมพ์เตรียมการของเอกสารตีพิมพ์ เช่น แบบฟอร์มการดำเนินงาน คู่มือพนักงาน และคู่มือสวัสดิการพนักงาน
- เงินเดือน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมและปฐมนิเทศ รวมทั้งการเตรียมการ การพัฒนา และการบำรุงรักษาโปรแกรมการฝึกอบรมทั้งหมด

3. - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

- ค่าล่วงเวลา
- ค่าทำขวัญลูกจ้างเมื่อลาออก
- ค่าเงินเดือนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำลายบันทึกขั้นตอนและการบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น Exit Interview
- ค่าสูญเสียการผลิตสำหรับตำแหน่งและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ระหว่างที่ตำแหน่งยังคงว่างอยู่

- ค่าประกันแรงงาน
- ค่าปรึกษาทางกฎหมาย เมื่อการว่างจ้างสิ้นสุดลง

ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงาน คือ การทำงานมีประสิทธิผลน้อยลง พนักงานใหม่จะมีประสบการณ์น้อยกว่า และอาจต้องการการฝึกอบรมและการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้การทำงานของพนักงานที่ทำงานอยู่เดิมด้อยลงไป นอกจากนี้ พนักงานที่มีประสบการณ์จะทำงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ด้อยประสบการณ์ ดังนั้น พวกเขาอาจรู้สึกว่าเขาต้องแบกรับภาระงานของคนอื่นด้วย ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานเก่าด้อยลง สาเหตุการลาออกของพนักงานที่อาจเป็นไปได้ คือ การฝึกอบรมและการบังคับบัญชาไม่เพียงพอ การกระจายของจำนวนงานต่อพนักงานไม่ยุติธรรม ความไม่พอใจกับชั่วโมงการทำงานที่ได้รับ ทักษะที่ไม่ดีของพนักงานเอง ปัญหาในการปรับตัว การลาออกจากงานส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากการจ้างบุคคลที่ไม่เหมาะกับงาน ดังนั้น สัญญาต่อไปนี้อาจเป็นเครื่องมือช่วยเตือนให้ทราบถึงสิ่งผิดปกติกติให้กับผู้จัดการแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานได้

- การหยุดหรือขาดงานเพิ่มขึ้น
- ความล่าช้าในการทำงาน
- ประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงานลดลง
- คุณภาพของงานที่ทำลดลง
- ทักษะทางลบ
- พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการบังคับบัญชา
- มีปัญหาเรื่องระเบียบวินัยเพิ่มขึ้น

### ✓ การคัดเลือกพนักงาน (Selection Process)

เครื่องมือที่สำคัญในการคัดเลือกบุคลากรมี 2 ประเภท คือ Job Description (JD) และ Job Specification (JS)

- Job Description (JD) คือ รายการของงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งนั้น ซึ่งอาจบอกถึงว่าจะต้องรายงานใคร หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะของสถานที่ทำงาน เครื่องมือและวัสดุที่จะต้องใช้ รวมทั้ง ข้อมูล

ถึงหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งนั้น ๆ รวมทั้งอธิบายว่าตำแหน่งนั้นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับตำแหน่งอื่น ๆ ในแผนกหรือโรงแรม

- Job Specification (JS) คือ การอธิบายถึงคุณภาพ คุณลักษณะ ทักษะ และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องการมาทำหน้าที่นี้เพื่อให้งานสำเร็จ สิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ทักษะ การศึกษา คุณภาพของบุคคล

JOB SPECIFICATION
<i>Job Title:</i> Linen controller
<i>Number Employed:</i> 1
<i>Hours:</i> 7:30 A.M. to 3:30 P.M.; Monday to Friday
<i>Days Off:</i> 2 consecutive days in 7 days
<i>Vacation:</i> 1 week after 1 year, 2 weeks after 3 years
<i>Salary:</i> Union scale
<i>Extras:</i> Uniform furnished; 1 meal
<i>Working Conditions:</i> Pleasant
<i>Contact:</i> Employees of food and beverage, banquet, all other departments that use linens
<i>Supervisor:</i> Assistant housekeeper
<i>Type of Labor:</i> Unskilled
<i>Responsibility:</i> All food and beverage linens be in good condition
<i>Age Limits:</i> 20 years or older (see Physical Qualifications, below)
<i>Mental Qualifications:</i> Average; ability to follow instructions; alert
<i>Personality and Appearance:</i> Very pleasant; careful; neat
<i>Experience:</i> None required
<i>Education:</i> Able to read and write, speak, or understand Spanish or whichever second language is widespread in the area.
<i>Physical Qualifications:</i> Able to stand light, sustained physical activity—including frequent use of arms; able to lift moderate weight; good eyesight for examining fabrics for stains, snags, and holes and for stitching in linens.

รูปภาพที่ 4 - 1 ตัวอย่างของ Job Specification (JS)



## JOB DESCRIPTION

*Title:* Linen controller

*Responsible to:* Director of housekeeping

### PURPOSE AND FUNCTION

A. Control and coordinate the receiving of clean tablecloths and napkins and issue those linens requisitioned by the various food and beverage facilities within the hotel. The functions of this service are as follows:

1. Receiving linen several times throughout the day as it is processed by the laundry and delivered.
2. Inspection of linens for burns, tears, fading, etc., maintaining standards outlined to you with samples.
3. Stocking of linens on shelves according to size, color, and use for each food or beverage facility.
4. Issuing linen for only the amount requisitioned that day.
5. Communications with laundry manager for a specially requested quantity, color, or size linen that is in short supply or not available on the shelf when requested.
6. Issuing *only* the linens designated for each facility's use. *Remember:* Banquet department has priority on linens necessary for its use.

B. Adequately control, and give proper attention to, the issuance of linen to the housekeeping department. Failure to keep track of linens results in their misuse, damage, and disappearance, thus wasting time and money.

C. Remove all linens requiring repairs to the sewing room.

## รูปภาพที่ 4 - 2 ตัวอย่างของ Job Description (JD)

### ✓ การประเมินผลผู้สมัครงาน (Evaluating Applicants)

โดยปกติ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้ประเมินผู้สมัครโดยการทบทวนใบสมัครบุคคล และการสัมภาษณ์ผู้สมัครที่ถูกคัดเลือกแล้ว ในโรงแรมบางแห่งจะมีการทดสอบหลายวิธีและหลายขั้นตอน เช่น การสอบข้อเขียนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ การสัมภาษณ์เกี่ยวกับผู้สมัครเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

### ✓ การสัมภาษณ์งาน (Interviewing)

ผู้สมัครจะถูกอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความรู้สึกประทับใจแรกเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ สถานที่ และสิ่งที่คิดว่าเมื่อได้ทำงานที่นั่น เมื่อบุคคลใหม่ถูกว่าจ้าง ความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน บุคคลนั้นจะถูกทำให้เป็นรูปร่าง

โดยความคาดหวังอย่างแรกได้ถูกตอบสนองหรือไม่ ดังนั้น การสัมภาษณ์ควรจะเป็นจริงมากที่สุด คือ ควรจะซื่อตรงมากที่สุด ทั้งในแง่ของผู้สัมภาษณ์เอง แรงงาน และแผนกแม่บ้าน

ในองค์กรใหญ่ ๆ แผนกบุคคลจะทำให้หน้าที่ให้ทั้งหมด ยกเว้นในเรื่องการสัมภาษณ์ และการตัดสินใจเลือกบุคคลที่แผนกต้องเป็นผู้กระทำเอง ในแผนกแม่บ้านเป็นหน่วยงานใหญ่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านอาจมอบหมายอำนาจให้เป็นผู้ช่วยกระทำแทน แต่ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน คือ บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในการจ้างงาน และรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเอาไว้

ผู้สัมภาษณ์ควรจะมี ความคุ้นเคยในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี และควรรู้งานนั้นเกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง นอกจากนั้น ควรเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจได้ โดยการใช่วิชาญาณได้ดี เป็นแบบอย่างที่ดีในแผนก รวมทั้งเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารดี และมีมุมมองในด้านดีเกี่ยวกับงานที่กระทำ แผนกแม่บ้าน และโรงแรม อีกทั้งเป็นนักขายที่ดี