

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 หลักการ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
หลักการและแนวคิด	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตของการศึกษา	15
การรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
นิยามศัพท์	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์และผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ โรงแรม	19
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร	22
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลากรที่ธุรกิจ โรงแรมต้องการ	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	111
สรุปผลการศึกษา	112
อภิปรายผลการศึกษา	127
ข้อค้นพบ	131
ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	134
แบบสอบถาม	135
ประวัติผู้เขียน	149

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนห้องพักของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	19
2 แสดงจำนวนพนักงานในงานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
3 แสดงจำนวนพนักงานในงานบริการส่วนหลังของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21
4 แสดงนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	22
5 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการในการรับสมัคร	24
6 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการรับสมัครของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	25
7 แสดงวิธีการรับสมัครบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	26
8 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการในการสัมภาษณ์เบื้องต้น	27
9 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์เบื้องต้นของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	28
10 แสดงวิธีการในการสัมภาษณ์เบื้องต้นของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	30
11 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการในการพิจารณาไปสมัคร	31
12 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการพิจารณาไปสมัครของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	32
13 แสดงวิธีการในการพิจารณาไปสมัครของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการ ในการทดสอบพนักงาน	35
15 แสดงธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีการทดสอบพนักงาน จำแนกตามผู้ที่รับผิดชอบในการทดสอบพนักงาน	36
16 แสดงธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีการทดสอบพนักงาน จำแนกตามวิธีการในการทดสอบพนักงาน	37
17 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการ ในการสัมภาษณ์	38
18 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์ของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	39
19 แสดงวิธีการในการสัมภาษณ์ของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	40
20 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการ ในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน	41
21 แสดงธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน จำแนกตามผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน	42
22 แสดงธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน จำแนกตามวิธีการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน	43
23 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการ ในการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกฯ	44
24 แสดงธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการคัดเลือกเพื่อบรรจุ โดยแผนกฯ จำแนกตามวิธีการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกฯ	45
25 แสดงจำนวนธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการ ในการตัดสินใจโดยผู้บริหาร	47
26 แสดงวิธีการในการตัดสินใจโดยผู้บริหารของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวนธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการในการตรวจสอบสุขภาพหลังจากที่ได้รับการพิจารณาบรรจุ	49
28 แสดงธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบสุขภาพจำแนกตามผู้ที่รับผิดชอบในขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบสุขภาพ	50
29 แสดงธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบสุขภาพจำแนกตามขั้นตอนในการตรวจสอบสุขภาพ	51
30 แสดงธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบสุขภาพจำแนกตามการระบุสถานพยาบาลในการตรวจสอบสุขภาพ	52
31 แสดงธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการตรวจสอบสุขภาพจำแนกตามการตรวจสอบสุขภาพในด้านต่างๆที่ธุรกิจ โรงแรมมีการกำหนด	53
32 แสดงจำนวนธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีกระบวนการในการบรรจุพนักงาน	55
33 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการบรรจุพนักงานของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	56
34 แสดงวิธีการในการบรรจุพนักงานของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	57
35 แสดงผู้ที่รับผิดชอบในการทำสัญญาจ้างงานของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	59
36 แสดงหลักฐานประกอบในการทำสัญญาจ้างงานของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	60
37 แสดงการสอนงานให้พนักงานใหม่ของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามผู้ที่รับผิดชอบในการสอนงาน	62
38 แสดงความสำคัญในแต่ละกระบวนการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	63
39 แสดงความสำคัญในแต่ละกระบวนการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงความสำคัญในแต่ละกระบวนการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	67
41 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	69
42 แสดงคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	71
43 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากรในงาน บริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	73
44 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้าที่ ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	75
45 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวและคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากรในงานบริการ ส่วนหลัง ที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	77
46 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากรในงาน บริการส่วนหลัง ที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	79
47 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากรในงานบริการส่วนหลังที่ ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	81
48 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	83
49 แสดงคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้าที่ ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	85
50 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากรในงาน บริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	87
51 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้า ที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	89

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวและคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากร ในงานบริการ ส่วนหลังที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	91
53 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากร ในงาน บริการส่วนหลังที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	93
54 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากร ในงานบริการส่วนหลัง ที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	95
55 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากร ในงานบริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	97
56 แสดงคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากร ในงานบริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรม กลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	99
57 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากร ในงาน บริการส่วนหน้าที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	101
58 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากร ในงานบริการส่วนหน้าที่ ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	103
59 แสดงคุณสมบัติส่วนตัวและคุณสมบัติด้านความรู้ของบุคลากร ในงานบริการ ส่วนหลังที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	105
60 แสดงคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ของบุคลากร ในงาน บริการส่วนหลังที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	107
61 แสดงคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะของบุคลากร ในงานบริการส่วนหลัง ที่ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต้องการ	109