

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ความต้องการของธุรกิจโรงแรม ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อสอบถาม ผู้จัดการแผนกบุคคล หรือบุคคลที่ทำหน้าที่แทนผู้จัดการแผนกบุคคลของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 โรงแรม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 2 สอบถาม เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรที่เป็นที่ความต้องการของ ธุรกิจโรงแรมในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกบุคคล แผนกการตลาด และแผนกบัญชี

ด้านการเก็บข้อมูลนั้นผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้รับความ ร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้จัดการแผนกบุคคลของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 โรงแรม

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้จัดการแผนกบุคคลของธุรกิจโรงแรม จำนวน 24 โรงแรมนั้น ผู้ศึกษาได้นำมาประมวลผลข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับข้อมูลทั่วไป การคัดเลือกบุคลากร และการ วิเคราะห์คุณสมบัติของบุคลากรที่เป็นที่ความต้องการของธุรกิจโรงแรม แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง ประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการศึกษา แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การคัดเลือกบุคลากร

ส่วนที่ 3 คุณสมบัติของบุคลากรในแผนกต่างๆที่เป็นที่ความต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีจำนวนห้องพัก 100-200 ห้อง และมากกว่า 300 ห้อง ร้อยละ 44.44 พนักงานในงานบริการส่วนหน้า มีจำนวนมากกว่า 100 คน ร้อยละ 55.56 และมากกว่า 300 คน ร้อยละ 44.44 และพนักงานในงานบริการส่วนหลัง มีจำนวนมากกว่า 50 คน ร้อยละ 55.56

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีจำนวนห้องพัก 201-300 ห้อง ร้อยละ 50 และมีจำนวนห้องพัก 100-200 ห้อง ร้อยละ 33.33 พนักงานในงานบริการส่วนหน้า มีจำนวนมากกว่า 100 คน ร้อยละ 66.67 และพนักงานในงานบริการส่วนหลัง มีจำนวน 20-30 คน ร้อยละ 50

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ร้อยละ 44.44 และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 300 ห้อง ร้อยละ 33.33 พนักงานในงานบริการส่วนหน้า มีจำนวนน้อยกว่า 100 คน ร้อยละ 88.89 และพนักงานในงานบริการส่วนหลัง มีจำนวนน้อยกว่า 20 คน ร้อยละ 88.89

## ส่วนที่ 2 การคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1

นโยบายการคัดเลือกบุคลากร ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงานและนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงาน ที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ ร้อยละ 88.89 นอกจากนี้มีนโยบายการพิจารณาบุคคลภายในก่อนบุคคลภายนอก ร้อยละ 77.78

การรับสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการรับสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการรับสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 77.78 ส่วนวิธีการในการรับสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ให้ผู้สมัครกรอกใบสมัครงาน และทำการนัดผู้สมัครงานเข้ารับการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 88.89

การสัมภาษณ์เบื้องต้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์เบื้องต้น คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์เบื้องต้นนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการถามถึงประสบการณ์ในการทำงาน และพิจารณาบุคลิกภาพของผู้สมัคร ร้อยละ 100 และมีการถามถึงการศึกษาขั้นต่ำ ร้อยละ 77.78

การพิจารณาใบสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการพิจารณาใบสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการพิจารณาใบสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 77.78 ส่วนวิธีการในการพิจารณาใบสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 จะมีการพิจารณาใบสมัครตามคุณสมบัติที่ระบุใน

ตำแหน่งงาน ร้อยละ 100 มีการรวบรวมเอกสารประกอบการรับสมัคร และทำการนัดผู้สมัครทำการคัดเลือกขั้นต่อไป ร้อยละ 88.89

การทดสอบพนักงาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการทดสอบพนักงาน ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการทดสอบพนักงาน คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการทดสอบพนักงานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการทดสอบความถนัด ร้อยละ 77.78 และมีการทดสอบความสามัคคีในการทำงาน ร้อยละ 66.67

การสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการสัมภาษณ์ ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์ คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์นั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล ร้อยละ 88.89 และมีการสัมภาษณ์ทางอ้อม ร้อยละ 77.78

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการตรวจสอบใบสมัครงาน ตรวจสอบประวัติส่วนตัวและการทำงาน และตรวจสอบหลักฐานอ้างอิงและหนังสือรับรอง ร้อยละ 88.89

การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่างนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครหลังจากผ่านขั้นตอนการคัดเลือกจากการสัมภาษณ์ และมีการเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ร้อยละ 87.50 นอกจากนี้มีการตัดสินใจเลือกผู้สมัครงาน ร้อยละ 50

การตัดสินใจโดยผู้บริหาร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการตัดสินใจโดยผู้บริหาร ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการตัดสินใจโดยผู้บริหารนั้น ผู้บริหารจะทำหน้าที่อนุมัติให้บรรจุ ร้อยละ 100 และผู้บริหารตัดสินใจเลือกผู้สมัครงานเข้าทำงาน ร้อยละ 44.44

การตรวจสอบสุขภาพ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 88.89 ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบสุขภาพ คือ ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนการตรวจสอบสุขภาพนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการกำหนดให้ไปตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยมีการระบุนสถานพยาบาลในการตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 62.50 และให้แพทย์ทำการรายงานข้อมูลด้านสุขภาพให้แก่ผู้จ้างทราบ ร้อยละ 100 นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ได้มีการระบุให้มีการตรวจสอบสุขภาพในด้านต่างๆ คือ การตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ร้อยละ 87.50 การเอกซเรย์ปอด และการตรวจเลือด ร้อยละ 62.50

การบรรจุ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการบรรจุพนักงาน ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการบรรจุพนักงาน คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการบรรจุพนักงานนั้น ธุรกิจ

โรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการทำสัญญาจ้างงาน มีการพิจารณาหลักฐานประกอบการทำสัญญา มีการเก็บประวัติที่ฝ่ายบุคคล และมีการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ร้อยละ 100 ในการทำสัญญาจ้างงานนั้น ผู้ที่รับผิดชอบในการทำสัญญาจ้างงาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 และในการสอนงาน ผู้ที่รับผิดชอบในการสอนงาน คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 88.89 ส่วนหลักฐานประกอบการทำสัญญาจ้างงานจะประกอบด้วย ใบสมัครงาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางการทหาร หนังสือรับรองการผ่านงาน และรูปถ่าย ร้อยละ 100

สำหรับความสำคัญในแต่ละกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรนั้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกเหล่านี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 55.56 การทดสอบพนักงาน ร้อยละ 44.44 การสัมภาษณ์ ร้อยละ 77.78 และการตัดสินใจโดยผู้บริหาร ร้อยละ 66.67

## ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2

นโยบายการคัดเลือกบุคลากร ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีนโยบายการคัดเลือกที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน และนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ ร้อยละ 100

การรับสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการรับสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการรับสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการรับสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ให้ผู้สมัครกรอกใบสมัครงาน ร้อยละ 100 และนัดผู้สมัครงานเข้ารับการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 83.33

การสัมภาษณ์เบื้องต้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์เบื้องต้น คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์เบื้องต้นนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 จะถามถึงประสบการณ์ในการทำงาน และพิจารณาบุคลิกภาพของผู้สมัคร ร้อยละ 100 มีการถามถึงการศึกษาขั้นต่ำ ร้อยละ 83.33

การพิจารณาใบสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาใบสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการพิจารณาใบสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 66.67 ส่วนวิธีการในการพิจารณาใบสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาใบสมัครตามคุณสมบัติที่ระบุในตำแหน่งงาน ร้อยละ 100 มีการพิจารณารายละเอียดของใบสมัครงาน และมีการรวบรวมเอกสารประกอบการรับสมัคร ร้อยละ 83.33

การทดสอบพนักงาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการทดสอบพนักงาน ร้อยละ 100 ผู้ที่  
 รับผิดชอบในการทดสอบพนักงาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 66.67 ส่วนวิธีการในการทดสอบ  
 พนักงานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการทดสอบสติปัญญา ร้อยละ 83.33 มีการทดสอบความถนัด  
 และบุคลิกภาพ ร้อยละ 66.67

การสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการสัมภาษณ์ ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบใน  
 การสัมภาษณ์ คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์นั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่  
 2 มีการสัมภาษณ์รายบุคคล ร้อยละ 100 มีการสัมภาษณ์ทางอ้อม และการสัมภาษณ์อย่างมีแบบแผน  
 ร้อยละ 66.67

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน  
 ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วน  
 วิธีการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการตรวจสอบใบสมัครงาน  
 ตรวจสอบประวัติส่วนตัวและการทำงาน และตรวจสอบหลักฐานอ้างอิงและหนังสือรับรอง ร้อยละ  
 100

การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกต่าง ๆ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการคัดเลือกเพื่อ  
 บรรจุโดยแผนกต่าง ๆ ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกต่าง ๆ นั้น ธุรกิจ  
 โรงแรม กลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครหลังจากผ่านขั้นตอนการคัดเลือกจากการสัมภาษณ์  
 ร้อยละ 83.33 และมีการตัดสินใจเลือกผู้สมัคร ร้อยละ 66.67

การตัดสินใจโดยผู้บริหาร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการตัดสินใจโดยผู้บริหาร ร้อยละ  
 100 ส่วนวิธีการในการตัดสินใจโดยผู้บริหารนั้น ผู้บริหารจะทำหน้าที่อนุมัติให้บรรจุ ร้อยละ 100  
 และมีการตัดสินใจเลือกผู้สมัครงานเข้าทำงาน ร้อยละ 33.33

การตรวจสอบสุขภาพ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบ  
 ในการตรวจสอบสุขภาพ คือ ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนขั้นตอนการตรวจสอบสุขภาพนั้น ธุรกิจ  
 โรงแรมกลุ่มที่ 2 จะกำหนดให้ผู้สมัครไปตรวจร่างกาย ร้อยละ 100 โดยจะมีการระบุสถานพยาบาล  
 ในการตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 66.67 และให้แพทย์ทำการรายงานข้อมูลด้านสุขภาพให้แก่ผู้จ้างทราบ  
 ร้อยละ 50 นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ได้มีการระบุให้มีการตรวจสอบสุขภาพในด้านต่างๆ คือ  
 การเอกซเรย์ปอด และการตรวจเลือด ร้อยละ 66.67 การตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ร้อยละ 50

การบรรจุพนักงาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการบรรจุพนักงาน ร้อยละ 100 ผู้ที่รับ  
 รับผิดชอบในการบรรจุพนักงาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 83.33 ส่วนวิธีการในการบรรจุ  
 พนักงานนั้น มีการพิจารณาหลักฐานประกอบการทำสัญญาจ้างงาน การทำสัญญาจ้างงาน และเก็บ  
 ประวัติที่ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ในการทำสัญญาจ้างงาน ผู้ที่รับผิดชอบในการทำสัญญาจ้างงาน คือ

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 66.67 และในการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ผู้ที่รับผิดชอบในการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 100 ส่วนหลักฐานประกอบในการทำสัญญา นั้นจะประกอบด้วย ใบสมัครงาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางการทหาร และรูปถ่าย ร้อยละ 100

สำหรับความสำคัญในแต่ละกระบวนการในคัดเลือกบุคลากรนั้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ให้ความสำคัญในกระบวนการเหล่านี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การทดสอบพนักงาน ร้อยละ 50 และการสัมภาษณ์ ร้อยละ 66.67

### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3

นโยบายการคัดเลือกบุคลากร ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ ร้อยละ 77.78

การรับสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการรับสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการรับสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการรับสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 จะให้ผู้สมัครกรอกใบสมัครงานร้อยละ 100 และทำการนัดผู้สมัครงานเข้ารับการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 88.89

การสัมภาษณ์เบื้องต้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการสัมภาษณ์เบื้องต้น ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์เบื้องต้น คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์นั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการถามถึงประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 มีการพิจารณานิสัยของผู้สมัคร ร้อยละ 88.89 และมีการถามถึงการศึกษาขั้นต่ำ ร้อยละ 77.78

การพิจารณาใบสมัคร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการพิจารณาใบสมัคร ร้อยละ 100 ผู้ที่รับผิดชอบในการพิจารณาใบสมัคร คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการพิจารณาใบสมัครนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการพิจารณาใบสมัครตามคุณสมบัติที่ระบุในตำแหน่งงาน ร้อยละ 88.89 และมีการนัดผู้สมัครงานทำการคัดเลือกขั้นต่อไป ร้อยละ 77.78

การทดสอบพนักงาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการทดสอบพนักงาน ร้อยละ 77.78 ผู้ที่รับผิดชอบในการทดสอบพนักงาน คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 85.71 วิธีการในการทดสอบพนักงานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการทดสอบความถนัด ร้อยละ 85.71 ทดสอบความสัมฤทธิ์ในการทำงาน และทดสอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 71.43

การสัมภาษณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการสัมภาษณ์ ร้อยละ 100 ผู้ที่  
 รับผิดชอบในการสัมภาษณ์ คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ 66.67 ส่วนวิธีการในการสัมภาษณ์นั้น ธุรกิจ  
 โรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการสัมภาษณ์รายบุคคล ร้อยละ 100 และมีการสัมภาษณ์แบบลึก ร้อยละ 44.44

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการตรวจสอบข้อมูล  
 พื้นฐาน ร้อยละ 88.89 ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ  
 100 ส่วนวิธีการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการตรวจสอบ  
 หลักฐานอ้างอิงและหนังสือรับรอง ร้อยละ 87.50 มีการตรวจสอบใบสมัครงานและตรวจสอบ  
 ประวัติส่วนตัวและการทำงาน ร้อยละ 75

การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการคัดเลือก  
 เพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง ร้อยละ 88.89 ส่วนวิธีการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่างนั้น  
 ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครงานหลังจากผ่านขั้นตอนการคัดเลือกจากการ  
 สัมภาษณ์ ร้อยละ 75 มีการเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และตัดสินใจเลือกผู้สมัครงาน  
 ร้อยละ 37.50

การตัดสินใจโดยผู้บริหาร พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการตัดสินใจโดยผู้  
 บริหาร ร้อยละ 100 ส่วนวิธีการในการตัดสินใจโดยผู้บริหารนั้น ผู้บริหารจะทำหน้าที่อนุมัติให้  
 บรรจุ ร้อยละ 66.67 และมีการตัดสินใจเลือกผู้สมัครงานเข้าทำงาน ร้อยละ 44.44

การตรวจสอบสุขภาพ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 55.56  
 ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบสุขภาพ คือ ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 100 ส่วนขั้นตอนในการตรวจสอบสุขภาพนั้น  
 ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 จะกำหนดให้ไปตรวจร่างกาย ร้อยละ 100 โดยจะมีการระบุสถานพยาบาลใน  
 การตรวจสอบสุขภาพ ร้อยละ 80 และให้แพทย์ทำการรายงานข้อมูลด้านสุขภาพให้แก่ผู้จ้างทราบ ร้อยละ  
 60 นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ได้มีการกำหนดให้มีการตรวจสอบสุขภาพในด้านต่างๆ คือ การ  
 เอกซเรย์ปอด ร้อยละ 100 การตรวจเลือด และการตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ร้อยละ 60

การบรรจุพนักงาน พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการบรรจุพนักงาน ร้อยละ 100  
 ผู้ที่รับผิดชอบในการบรรจุพนักงาน คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ร้อยละ 66.67 ส่วนวิธีการในการบรรจุ  
 พนักงานนั้น ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการพิจารณาหลักฐานประกอบการทำสัญญาจ้างงาน และม  
 การทำสัญญาจ้างงาน ร้อยละ 100 มีการเก็บประวัติที่ฝ่ายบุคคล และมีการสอนงานให้กับพนักงาน  
 ใหม่ ร้อยละ 88.89 ในการทำสัญญาจ้างงาน ผู้ที่รับผิดชอบในการทำสัญญาจ้างงาน คือ ผู้จัดการฝ่าย  
 บุคคล ร้อยละ 88.89 และในการสอนงาน ผู้ที่รับผิดชอบในการสอนงาน คือ หัวหน้าแผนก ร้อยละ  
 87.50 ส่วนหลักฐานในการทำสัญญาจะประกอบด้วย ใบสมัครงาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน  
 หลักฐานการศึกษา และรูปถ่าย ร้อยละ 100

สำหรับความสำคัญในแต่ละกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรนั้น พบว่าธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ให้ความสำคัญในกระบวนการเหล่านี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรับสมัคร การพิจารณาใบสมัคร การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง และการบรรจุ ร้อยละ 44.44 นอกจากนี้มีการสัมภาษณ์เบื้องต้น และการสัมภาษณ์ ร้อยละ 66.67

### ส่วนที่ 3 คุณสมบัติของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

#### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 คุณสมบัติของบุคลากรในงานบริการส่วนหน้า

คุณสมบัตินักวิชาการแผนกบริการส่วนหน้าที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้าน ส่วนสูง ร้อยละ 100 และพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 มีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 100 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีอัธยาศัยไมตรี รักงานบริการ มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น มีความขี้มเข้มแจ่มใส และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัตินักวิชาการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้าน ส่วนสูงและสุขภาพ ร้อยละ 100 และมีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการ คือ 18-40 ปี ร้อยละ 75 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ และมีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 100 มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีอัธยาศัยไมตรี รักงานบริการ



มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และมีความขี้มขี้มแจ่มใส ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกแม่บ้านที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัว ด้านอายุและสุขภาพ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการส่วนใหญ่ คือ 18-40 ปี ร้อยละ 88.89 สำหรับ คุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น ร้อยละ 77.78 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้าน ความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 มีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 88.89 และมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจ โรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีอัธยาศัยไมตรี รักงานบริการ มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความทรงจำที่ดี มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ และมีความ ขี้มขี้มแจ่มใส ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกช่างที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการพิจารณาคุณสมบัติ ส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 100 มีการพิจารณาคุณสมบัติด้านเพศ ร้อยละ 88.89 โดยเพศที่ต้องการ ส่วนใหญ่ คือเพศชาย ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 100 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่ม ที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 มีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 77.78 และมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 55.56 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน รักงานบริการ มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 มีการ พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 62.50 และ มีการพิจารณาคุณสมบัติด้านเพศ ร้อยละ 77.78 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศชาย ร้อยละ 100 สำหรับ คุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษา

ตอนต้น ร้อยละ 66.67 มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือปวส. และมีการฝึกอบรมใน ด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.44 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 88.89 มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีอัธยาศัย ไมตรี รักงานบริการ มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีความตรงใจที่ดี มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น รู้งานรู้ หน้าที่ที่ต้องทำ มีความขยันขันแข็งใส่ใจ และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 88.89

#### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 คุณสมบัติบุคลากร ในงานบริการส่วนหลัง

คุณสมบัติบุคลากรแผนกบุคคลที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัว ในด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการ คือ 25-40 ปี ร้อยละ 62.50 และมีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.89 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.44 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่ม ที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีอัธยาศัยไมตรี รักงานบริการ มี การทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีความตรงใจที่ดี มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่น มีความขยันขันแข็งใส่ใจ และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกการตลาดที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติ ส่วนตัวด้านอายุและสุขภาพ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการคือ 21-35 ปี ร้อยละ 62.50 สำหรับ คุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.89 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 44.44 สำหรับคุณสมบัติด้านความ สามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถใน การใช้คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพ อ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี รักงานบริการ มี

การทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีความทรงจำที่ดี ใช้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ มีความขี้มเข้มแจ่มใส และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกบัญชีที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัว ด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการคือ 21-35 ปี ร้อยละ 62.50 และมีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.78 และมีความรู้ระดับปวช. หรือ ปวส. ร้อยละ 55.56 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 และมีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน และมีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น ร้อยละ 100

#### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 คุณสมบัติบุคลากรในงานบริการส่วนหน้า

คุณสมบัติบุคลากรแผนกบริการส่วนหน้าที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศและสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศหญิง ร้อยละ 83.33 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 50 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 100 มีความสามารถในการให้บริการและมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 83.33 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี มีความขี้มเข้มแจ่มใส และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติบุคลากรแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปวช. หรือ ปวส. ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ใน

การทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี มีความขยันขันแข็งมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกแม่บ้านที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติด้านเพศ อายุ และสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยเพศที่ต้องการส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง ร้อยละ 100 และอายุที่ต้องการ คือ 18-35 ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 66.67 และมีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 50 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีการแต่งกายที่ดี ร้อยละ 100

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกช่างที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศและสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศชาย ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปวช. หรือ ปวส. ร้อยละ 100 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 33.33 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 และมีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 83.33 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศและสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยเพศที่ต้องการคือ เพศชาย ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มี

การแต่งกายที่ดี มีความอดทนและสนใจในงาน รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ และมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 คุณสมบัติบุคลากร ในงานบริการส่วนหลัง

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบุคคลที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 100 และมีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศและอายุ ร้อยละ 83.33 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศหญิง ร้อยละ 60 และอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 60 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 และมีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 50 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ มีความขยันขันแข็งมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกการตลาดที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านอายุและสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 100 และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 50 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้ทักษะในการขาย มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีความทรงจำที่ดี มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ มีความขยันขันแข็งมีไหวพริบปฏิภาณ ร้อยละ 100

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบัญชีที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านอายุและสุขภาพ ร้อยละ 100 โดยอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.33 และมีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีความตรงใจที่ดี และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 100

### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 คุณสมบัติบุคลากรในงานบริการส่วนหน้า

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบริการส่วนหน้าที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่าธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวในด้านเพศและอายุ ร้อยละ 88.89 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศหญิง ร้อยละ 62.50 และอายุที่ต้องการ คือ 20-35 ปี ร้อยละ 62.50 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านสุขภาพ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 55.56 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 100 และมีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 100 มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีการแต่งกายที่ดี มีความอดทนและสนใจในงาน และมีอธยาศัยไมตรี ร้อยละ 88.89

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศ ร้อยละ 77.78 โดยเพศที่ต้องการนั้นมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย ร้อยละ 71.43 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 88.89 มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการทำงาน

ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รักงานบริการ มีความขยันขันแข็งมีไหวพริบ ร้อยละ 88.89 มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความอดทนและสนใจในงาน มีอัธยาศัยไมตรี มีการทำงานอย่างรวดเร็วมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 77.78

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกแม่บ้านที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศ อายุ และสุขภาพ ร้อยละ 88.89 โดยเพศที่ต้องการ คือเพศหญิง ร้อยละ 100 และอายุที่ต้องการ คือ 20-35 ปี ร้อยละ 62.50 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 77.78 มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 55.56 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 100 และมีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความอดทนและสนใจในงาน และรักงานบริการ ร้อยละ 88.89 มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 77.78

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกช่างที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศและอายุ ร้อยละ 88.89 โดยเพศที่ต้องการ คือเพศชาย ร้อยละ 100 อายุที่ต้องการ คือ 20-35 ร้อยละ 75 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 88.89 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 77.78 และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรม ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ร้อยละ 88.89 มีความอดทนและสนใจในงาน มีการทำงานอย่างรวดเร็วมุ่งมั่นและมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดี และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 77.78

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศ อายุ และสุขภาพ ร้อยละ 66.67 โดยเพศที่ต้องการ คือเพศชาย ร้อยละ 100 และอายุที่ต้องการ คือ 20-35 ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และความรู้ระดับ ปวช. หรือปวส. ร้อยละ

66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 66.67 และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 55.56 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรม ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีอัธยาศัยไมตรี รั้งงานบริการ มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานที่ดี และรู้งานรู้หน้าที่ที่ ร้อยละ 66.67

#### ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 คุณสมบัติบุคลากรในงานบริการส่วนหลัง

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบุคคลที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่าธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวในด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 87.50 มีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศ ร้อยละ 66.67 โดยเพศที่ต้องการ คือ เพศหญิง ร้อยละ 66.66 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.78 มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ร้อยละ 88.89 มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีอัธยาศัยไมตรี มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 88.89

คุณสมบัติของบุคลากรแผนกการตลาดที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่าธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวในด้านเพศและอายุ ร้อยละ 77.78 โดยเพศที่ต้องการ คือเพศหญิง ร้อยละ 71.43 และอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 100 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.78 มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 66.67 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้ทักษะในการขาย มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพ อ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการแต่งกายที่ดี มีความอดทนและสนใจในงาน ร้อยละ 77.78



คุณสมบัติของบุคลากรแผนกบัญชีที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณสมบัติส่วนตัว พบว่าธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 พิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวในด้านอายุ ร้อยละ 88.89 โดยอายุที่ต้องการ คือ 21-35 ปี ร้อยละ 87.50 และมีการพิจารณาคุณสมบัติส่วนตัวด้านเพศ ร้อยละ 66.67 โดยเพศที่ต้องการ คือเพศหญิง ร้อยละ 66.66 สำหรับคุณสมบัติด้านความรู้ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปวช. หรือปวส. ร้อยละ 88.89 และมีความรู้ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 88.89 และต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ร้อยละ 77.78 สำหรับคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ต้องการบุคลากรที่มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ ร้อยละ 88.89

#### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายเป็นรายประเด็น ดังต่อไปนี้

ด้านนโยบายการคัดเลือกบุคลากร ธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทุกกลุ่มมีการใช้นโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่สอดคล้องกับสภาพ พิศาลบุตร (2541 : 118-119) ที่กล่าวถึงนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรที่มีอยู่หลายข้อ เช่น นโยบายการคัดเลือกควรยึดหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค หรือการคัดเลือกควรยึดถือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก เป็นต้น โดยธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 และ 2 มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้การสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน และนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ สำหรับธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ

กระบวนการคัดเลือกบุคลากร ธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มส่วนใหญ่จะมีกระบวนการคัดเลือกครบทั้ง 10 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 142) ที่ได้กล่าวถึง กระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรขององค์กรธุรกิจทั่วไป จะประกอบด้วย 10 ขั้นตอน คือ การรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบ การสัมภาษณ์

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกจ่าย การตัดสินใจโดยผู้บริหาร การตรวจสอบสุขภาพ และการบรรจุพนักงาน

การรับสมัครงาน ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีกระบวนการในการรับสมัครงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 144) ที่ได้กล่าวถึงการรับสมัครงานว่า เป็นขั้นตอนแรกของทุกองค์การที่จะมีการทำกันเป็นปกติ ในการรับสมัครของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม ผู้ที่รับผิดชอบคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และมีวิธีการรับสมัครโดยให้ผู้สมัครกรอกใบสมัครงาน รวบรวมเอกสารประกอบการรับสมัคร และนัดผู้สมัครเข้ารับการสัมภาษณ์เบื้องต้น

การสัมภาษณ์เบื้องต้น ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีขั้นตอนการสัมภาษณ์เบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2540:144) ที่กล่าวว่า การสัมภาษณ์เบื้องต้นอาจจะใช้บุคคลเดียวหรือหลายคนก็ได้ แล้วแต่ความสำคัญของงานและการสัมภาษณ์เบื้องต้นมักจะกระทำเพื่อกลั่นกรองบุคคลซึ่งเห็นได้ชัดว่ามีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่ต้องการอย่างแน่นอน เพื่อที่จะได้ไม่เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย เมื่อดำเนินการในขั้นของการคัดเลือกจริงๆ ในการสัมภาษณ์เบื้องต้นของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มนั้นจะมีการสอบถามถึงประสบการณ์ในการทำงาน มีการพิจารณาบุคลิกภาพของผู้สมัคร และมีการถามถึงการศึกษาขั้นต้น

การพิจารณาใบสมัคร ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีการพิจารณาใบสมัคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ มุสิกะโสภณ (2536 : 49) ที่พบว่าการคัดเลือกพนักงานของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ ใช้วิธีดูจากใบสมัครงาน และการสัมภาษณ์ ผู้ที่รับผิดชอบในการพิจารณาใบสมัครงานของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มส่วนใหญ่ คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล และในวิธีการพิจารณาใบสมัครนั้นจะมีการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครตามที่ระบุในตำแหน่งงาน รวบรวมเอกสารประกอบการรับสมัคร และนัดผู้สมัครงานทำการคัดเลือกขั้นต่อไป

การทดสอบพนักงาน ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มส่วนใหญ่ มีการทดสอบพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร พิศาลบุตร (2540 : 128) ที่กล่าวว่า สำหรับผู้สมัครที่ไม่ได้ถูกคัดออกไปก็จะเข้ารับการทดสอบ ถ้าผู้สมัครคนใดได้คะแนนไม่ดีก็จะถูกคัดออกไป ซึ่งจะเป็นการลดจำนวนผู้สมัครลงไปได้อีก ผู้ที่รับผิดชอบในการทดสอบของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม คือหัวหน้าแผนก โดยธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่จะมีการทดสอบความสามัคคีในการทำงานและความถนัด สำหรับธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 มีการทดสอบสติปัญญา และทดสอบความถนัด ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการทดสอบความถนัดและบุคลิกภาพ

การสัมภาษณ์ ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีการสัมภาษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงพิศ ศิริรัตน์ (2539 : 68) ที่พบว่า วิธีการคัดเลือกที่ธุรกิจ

โรงแรมนิยมกันมากที่สุด คือการสัมภาษณ์ การตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างช่วงทดลองงาน และการทดสอบตามลำดับ ผู้ที่รับผิดชอบในการสัมภาษณ์ของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่คือ หัวหน้าแผนก วิธีการในการสัมภาษณ์ของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 และ 2 เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลและการสัมภาษณ์ทางอ้อม สำหรับธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 มีการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล และการสัมภาษณ์แบบลึก

การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่ มีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน โดยผู้ที่รับผิดชอบ คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล ซึ่งหลังจากที่ทำการสัมภาษณ์แล้วก่อนที่จะตัดสินใจเลือกผู้สมัครธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มจะมีการตรวจสอบหลักฐานอ้างอิงและหนังสือรับรอง มีการตรวจสอบใบสมัครงาน และตรวจสอบประวัติส่วนตัวและการทำงาน โดยมีการสอบถามจากที่ทำงานเดิม ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 145) ที่กล่าวว่าหลังจากที่ผู้ทำการสัมภาษณ์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้สมัครที่อาจรับเข้ามาเพราะเห็นว่าเหมาะสมจากนั้นจะมีการดำเนินการขั้นถัดมา คือ การตรวจสอบประวัติผู้สมัคร เพื่อที่จะช่วยให้ทราบว่าการทำงานต่างๆที่แล้มาหรือข้อมูลต่างๆที่ได้กรอกไว้ในใบสมัครมีความถูกต้อง

การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะมีการคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง โดยธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มจะมีการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครหลังจากผ่านขั้นตอนการคัดเลือกจากการสัมภาษณ์ มีการเตรียมข้อมูลประกอบการตัดสินใจก่อนที่จะทำการตัดสินใจเลือกผู้สมัคร

การตัดสินใจโดยผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีการตัดสินใจโดยผู้บริหาร หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอนการพิจารณาจากผู้จัดการฝ่ายบุคคลและหัวหน้าแผนกที่เห็นชอบเหมือนกันแล้ว จะมีการนำเสนอให้ผู้บริหารเพื่อทำการอนุมัติให้บรรจุ แต่มีบางธุรกิจโรงแรมที่ผู้บริหารจะมีส่วนร่วมในการพิจารณาเลือกผู้สมัครและทำการตัดสินใจเลือกผู้สมัครเข้าทำงาน โดยเฉพาะการคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งระดับผู้บริหาร

การตรวจสอบสุขภาพ ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 กลุ่มส่วนใหญ่ มีการตรวจสอบสุขภาพ ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบสุขภาพของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 แห่ง คือ ฝ่ายบุคคล โดยจะมีการกำหนดให้ไปตรวจสอบสุขภาพ ซึ่งโดยปกติธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มจะมีการระบุสถานพยาบาลในการตรวจสอบสุขภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ แล้วจะให้แพทย์ทำการรายงานข้อมูลด้านสุขภาพให้แก่ผู้จ้างทราบ ในการตรวจสอบสุขภาพนั้น ธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม โดยมากจะมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบสุขภาพทั่วไป การเอกซเรย์ปอด และการตรวจเลือด ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจแสงสว่าง (2536 : 138) ที่กล่าวว่า การตรวจสอบสุขภาพก่อนการจ้างงานมีบทบาทที่สำคัญในกระบวนการ

การกรันกรองคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน และโดยปกติจะมีการตรวจโรคด้านต่างๆ เช่น การตรวจโรคทั่วไป ตรวจปอด ตรวจเลือด และเอกซเรย์

การบรรจุพนักงาน ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 กลุ่มทุกแห่ง มีการบรรจุพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพ พิศาลบุตร (2540 : 129) ที่กล่าวว่า ภายหลังจากที่บุคคลได้สามารถผ่านทุกขั้นตอนของกระบวนการคัดเลือกแล้ว จากนั้นจะเป็นการบรรจุและส่งมอบ ผู้ที่รับผิดชอบในการบรรจุและทำสัญญาจ้างงานของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ซึ่งจะทำกรนัดผู้สมัครมาทำสัญญาจ้างงาน โดยหลักฐานที่ธุรกิจโรงแรม ทั้ง 3 กลุ่มต้องการในการทำสัญญาจ้างงาน คือ ใบสมัครงาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา รูปถ่าย และหลักฐานทางการทหาร หลังจากทำสัญญาจ้างงานแล้ว ฝ่ายบุคคลจะทำการเก็บแฟ้มประวัติของผู้สมัคร และให้ผู้สมัครทำการรายงานตัวกับหัวหน้าแผนกที่จะรับพนักงานเข้าทำงาน และสอนงานให้กับพนักงานใหม่

คุณสมบัติบุคลากรที่เป็นที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 กลุ่ม ในส่วนงานบริการส่วนหน้านั้น ธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มต้องการบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดี มีอายุและเพศที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน คุณสมบัติด้านความรู้ ในแผนกบริการส่วนหน้าต้องการผู้ที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี สำหรับแผนกอื่นต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และปวช.หรือปวส. ตามความเหมาะสมของแต่ละแผนก นอกจากนี้ทุกแผนกยังต้องการการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ ธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและสนใจในงาน มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร และรู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ

ในงานบริการส่วนหลัง ธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม ต้องการบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดี มีอายุและเพศที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน คุณสมบัติด้านความรู้ ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาตรี และมีการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติด้านความสามารถพิเศษและประสบการณ์ ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทย และภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ ธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่ม ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น มีความตรงใจที่ดี มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และมีไหวพริบปฏิภาณ โดยคุณสมบัติของบุคลากรบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ มุสิกะโสภณ (2541 : 129) ที่พบว่า คุณสมบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการที่โรงแรมต้องการ คือ มีความรับ

ผิชอบ มีระดับการศึกษาตรงกับงานที่ปฏิบัติ มีบุคลิกภาพที่ดี มีอายุที่เหมาะสม มีความอดทน และมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

### ข้อค้นพบ

ธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากใช้นโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคล เป็นผู้รักษามาตรฐานขั้นต่ำ

ด้านกระบวนการคัดเลือก ธุรกิจโรงแรมทุกแห่งจะมีขั้นตอนการรับสมัคร การสัมภาษณ์ เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การสัมภาษณ์ การตัดสินใจโดยผู้บริหาร และการบรรจุพนักงาน

ผู้ที่รับผิชอบในกระบวนการคัดเลือกแต่ละกระบวนการโดยส่วนใหญ่ คือผู้จัดการฝ่าย บุคคล และอาจจะมีหัวหน้าแผนกช่วยในกระบวนการของการสัมภาษณ์ และสอนงานให้กับ พนักงานใหม่

วิธีการในการทดสอบพนักงาน ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่จะทำการทดสอบความถนัดของ ผู้สมัคร สำหรับวิธีการในการสัมภาษณ์นั้น ธุรกิจโรงแรมเกือบทุกแห่งจะทำการสัมภาษณ์แบบราย บุคคล นอกจากนี้วิธีการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน ธุรกิจโรงแรมจะทำการตรวจสอบหลักฐาน อ้างอิงและหนังสือรับรอง ตรวจสอบประวัติส่วนตัวและการทำงาน และตรวจสอบใบสมัครงาน

การตรวจสอบสุขภาพ ธุรกิจโรงแรมส่วนมากจะมีการระบุด้านพยาบาลในการตรวจสอบสุขภาพ และจะมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบสุขภาพในด้านต่างๆ เช่น การตรวจสอบสุขภาพทั่วไป การเอกซเรย์ ปอด การตรวจเลือด และการตรวจไวรัสบี

สำหรับหลักฐานประกอบในการทำสัญญา ธุรกิจโรงแรมทุกแห่งต้องการหลักฐานดังนี้ คือ ใบสมัครงาน บัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา หลักฐานทางการทหาร และรูปถ่าย

คุณสมบัติของบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ คือบุคลากรต้องมีสุขภาพที่ดี มีความรู้ เหมาะสมกับแผนกที่ต้องปฏิบัติงาน มีความสามารถในการให้บริการ มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังต้องการบุคลากรที่มีบุคลิกลักษณะที่มีความกระตือรือร้น มีความอดทนและสนใจในงาน มีไหวพริบปฏิภาณ มีการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ รู้งานรู้หน้าที่ที่ต้องทำ

ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ ต้องการบุคลากรแผนกบริการส่วนหน้า ที่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 21-35 ปี บุคลากรแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งเพศหญิงและชาย ที่มีอายุระหว่าง 18-40 ปี บุคลากรแผนกแม่บ้านเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-35 ปี บุคลากรแผนกช่างและแผนกรักษา

ความปลอดภัย ที่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-35 ปี บุคลากรแผนกบุคคล แผนกการตลาด และแผนกบัญชี ที่เป็นเพศหญิง และมีอายุ 21-35 ปี

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า การคัดเลือกเป็นกระบวนการที่สำคัญ เพื่อที่จะให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นทางธุรกิจโรงแรมควรมีการรักษา มาตรฐานของกระบวนการคัดเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัมภาษณ์บุคลากรซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่ใช้ค้นหาเรื่องราวต่างๆ ที่ไม่สามารถวัดได้ในทางอื่น ธุรกิจโรงแรมจึงควรที่จะให้ความเอาใจใส่ และมีการพัฒนาขั้นตอนการสัมภาษณ์ให้มีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

สำหรับผู้ทำวิจัยศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการทำการศึกษาในรายละเอียดของการสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการคัดเลือกในภาพรวม การศึกษาเฉพาะการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการคัดเลือก จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจจะศึกษาต่อไป