

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมมากมาย ซึ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายจำนวน 1,149,101 คนและสามารถทำรายได้ให้กับจังหวัดเชียงรายประมาณ 9,515.8 ล้านบาท ทำให้การใช้บริการต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึก รวมทั้งธุรกิจโรงแรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2549: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จาก ในปี พ.ศ. 2548 จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าพักแรมในโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2547 คิดเป็นร้อยละ 16 และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะใช้จ่ายในส่วนของค่าที่พักที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2547 คิดเป็นร้อยละ 8.73 ธุรกิจโรงแรมจะเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่างๆ ให้แก่ผู้เดินทางท่องเที่ยวเนื่องจากที่พักและอาหารจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวในการพำนักอยู่ในสถานที่ที่ไม่ใช่จังหวัดหรือประเทศของตน ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายในการที่จะให้บริการเพื่อดึงดูดให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)

กลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเป็นกลุ่มของนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 58.11 ของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักที่จังหวัดเชียงรายทั้งหมด ดังนั้นการให้บริการรวมถึงการออกแบบตกแต่งโรงแรมในจังหวัดเชียงรายจะเป็นลักษณะรูปแบบของที่พักตากอากาศและรีสอร์ท ความแตกต่างระหว่างโรงแรมในจังหวัดเชียงรายและโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกันในลักษณะของกลุ่มผู้เข้าพัก เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาในลักษณะกรุ๊ปทัวร์ เป็นอันดับแรกอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 73.76 รองลงมาคือกลุ่มนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.62 ดังนั้นการให้บริการและการตกแต่งโรงแรมจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป (สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, 2549: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมีจำนวน 101 โรงแรม แบ่งเป็นโรงแรมภายในอำเภอเมืองจำนวน 78 โรงแรม และโรงแรมภายนอกอำเภอเมืองจำนวน 23 โรงแรม โดยใช้มาตรฐานโรงแรมไทยในการจัดระดับโรงแรม มีตั้งแต่มาตรฐานระดับ 1 ดาว ไปจนถึงมาตรฐานระดับ 5 ดาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)

การที่ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการบริการ ความสำเร็จของโรงแรมจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรม โดยที่จะต้องบริการแขกให้เร็วที่สุดและดีที่สุด (Best and Fast Services) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการโรงแรมอีก ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย (ประสงค์ แสงพายุพ, 2538: 5)

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยและปัญหาในการคัดเลือกบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมต้องการเพื่อจะได้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือผู้ที่สนใจจะทำธุรกิจประเภทนี้ ซึ่งจะทำให้โรงแรมมีคุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ผู้ที่สนใจที่จะทำธุรกิจโรงแรมหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรม

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร** หมายถึง การกลั่นกรองบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร โดยมีกระบวนการคัดเลือก 10 ขั้นตอน ได้แก่ การรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบพนักงาน การสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกว่าจ้าง การตัดสินใจโดยเจ้าหน้าที่จุดของสายงานที่จะรับพนักงาน การตรวจร่างกาย และการบรรจุ

**ธุรกิจโรงแรม** หมายถึง ธุรกิจที่พักรวมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง เก็บค่าเช่าเป็นรายวัน

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว** มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ ที่มี เช่น รুমเซอร์วิส คอฟฟี่ชอป ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็น บิสเนสเซ็นเตอร์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว** มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุด پذیرแขก ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล / ต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ ครีมนวดตัว แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุดเย็บผ้า ไดรเป้าผม ปลั๊กไฟสำหรับโถงหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ บิสเนสเซ็นเตอร์ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 5 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

**มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว** มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดยาวไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชงน้ำดื่ม และโทรศัพท์ฟองอยู่ภายใน นอกจากนั้นยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากู้ซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)