

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวจิรอร หอมยก

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน	สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา	คำนวน	กรรมการ
อาจารย์วรรณัย	สายประเสริฐ	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์ระดับราคาต่ำสุดของราคาห้องพักที่ประกาศขาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม การคัดเลือกบุคลากร และคุณสมบัติบุคลากรที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ผลการศึกษามีดังนี้

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 ซึ่งมีราคาห้องพัก 2,500 บาทขึ้นไป มีจำนวนห้องพัก 100-200 ห้อง และมากกว่า 300 ห้อง มีพนักงานในงานบริการส่วนหน้ามากกว่า 100 คนและมีพนักงานในงานบริการส่วนหลัง มากกว่า 50 คน ด้านนโยบายการคัดเลือก มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน และนโยบายการคัดเลือกที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้ควบคุมให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ในส่วนกระบวนการคัดเลือก ธุรกิจโรงแรมทุกแห่งจะมีการรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบพนักงาน การสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การตัดสินใจโดยผู้บริหาร และการบรรจุพนักงาน ตามลำดับ โดยมีผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการคัดเลือก

คุณสมบัติที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 1 สำหรับงานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิง บุคลากรในแผนกช่างและแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นเพศชาย นอกจากนี้ต้องมีสุขภาพที่ดี มีอายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย มีน้ำหนักและส่วนสูงได้มาตรฐาน มีระดับการศึกษาเหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการบริการและมีประสบการณ์ในการทำงานด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน สำหรับงานบริการส่วนหลังของธุรกิจโรงแรม ต้องการบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย มีสุขภาพที่ดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีการประสานงานที่ดีกับผู้อื่น

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 ซึ่งมีราคาห้องพัก 1,500-2,499 บาท มีจำนวนห้องพัก 201-300 ห้อง มีพนักงานในงานบริการส่วนหน้า มากกว่า 100 คน และมีพนักงานในงานบริการส่วนหลัง 20-30 คน ด้านนโยบายการคัดเลือก มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงาน และนโยบายการคัดเลือกที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้ควบคุมให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ในส่วนกระบวนการคัดเลือก ธุรกิจโรงแรมทุกแห่งจะมีการรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบพนักงาน การสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การตัดสินใจโดยผู้บริหาร การตรวจสอบสุขภาพ และการบรรจุพนักงาน ตามลำดับ โดยมีผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็น ผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการคัดเลือก

คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 2 สำหรับงานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรในแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิง บุคลากรในแผนกช่างและแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นเพศชาย นอกจากนี้ต้องมีสุขภาพที่ดี มีอายุ 20-35 ปี สัญชาติไทย มีน้ำหนักและส่วนสูงได้มาตรฐาน มีระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ผ่านการฝึกอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีไหวพริบปฏิภาณ สำหรับงานบริการส่วนหลังของธุรกิจโรงแรม ต้องการบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย มีสุขภาพที่ดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความอดทนและสนใจในงาน

ธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 ซึ่งมีราคาห้องพัก 1,000-1,499 บาท มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง มีพนักงานในงานบริการส่วนหน้า น้อยกว่า 100 คน และมีพนักงานในงานบริการส่วนหลัง น้อยกว่า 20 คน ด้านนโยบายการคัดเลือก มีนโยบายการคัดเลือกที่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับผู้บริหารตามสายงานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน โดยมีฝ่ายบุคคลเป็นผู้ควบคุมให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่ธุรกิจโรงแรมต้องการ ในส่วนกระบวนการคัดเลือก ธุรกิจโรงแรมทุกแห่ง มีการรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การสัมภาษณ์ การตัดสินใจโดยผู้บริหาร และการบรรจุพนักงาน โดยมีผู้จัดการฝ่ายบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการคัดเลือก

คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมกลุ่มที่ 3 สำหรับงานบริการส่วนหน้า ต้องการบุคลากรแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิง บุคลากรในแผนกช่างและแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นเพศชาย นอกจากนี้ต้องมีอายุ 20-35 ปี สัญชาติไทย มีสุขภาพที่ดี มีน้ำหนักและส่วนสูงที่ได้มาตรฐาน มีระดับการศึกษาเหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ต้องการบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความอดทนและสนใจในงาน สำหรับงานบริการส่วนหลัง ต้องการบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-35 ปี สัญชาติไทย มีสุขภาพที่ดี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะต้องการบุคลากรที่มีการประสานงานที่ดี และมีไหวพริบปฏิภาณ

**Independent Study Title**      The Personnel Selection for Employment of the Hotel  
Business in Mueang District, Chiang Mai Province.

**Author**                              Miss Jiraorn Homyog

**M.B.A.**

**Examining Committee:**

Assist. Prof. Orapin	Santidhirakul	Chairman
Lecturer Nantana	Kumnuan	Member
Lecturer Wanlanai	Saiprasert	Member

#### **Abstract**

The purpose of this independent study was to study the personnel selection for employment of the hotel business in Mueang District, Chiang Mai Province and the personnel's qualifications were required by the hotel business in Mueang District, Chiang Mai Province.

Twenty four hotels were used as samples for this study. They were divided into 3 groups from minimum room rates. Data collection was carried out by using questionnaires and interviewing in 3 parts: general information concerning the hotel business, selection of personnel, and required qualifications. Data analysis was made from frequency ranking and percentage used. The results of the study were as follows:

The first group of hotels studied had room rates starting from 2,500 baht which had 100-200 rooms and more than 300 rooms. In these hotels, there were more than 100 people responsible for the front desk and more than 50 responsible for administration. Regarding the policies of personnel selection, interviewing and work testing became the major focus. Also, the policies of selection depended on the final decision-making of the executives, which varied upon the fields require of the personnel. In doing this, the personnel department oversaw the selection in order to fit the required qualifications into the appropriate hotels. As for the procedure of selection, all hotels provided information to applicants on, the preliminary interview, application forms, personnel testing, main interview, checking of backgrounds, executive decision making, and

placement, consecutively. The personnel manager was responsible for each step of the selection process.

The required qualification in the first group of hotels for the front desk services operation, the personnel for the front services and housekeepers division should be female. The personnel of the mechanic and security division should be male. Moreover, all personnel should be healthy, aged between 21-35 years-old, Thai nationality, with standard weight and height as well as suitable educational levels and competency in speaking, reading and writing English. The personnel should also be skillful in providing services and possess work experience. Regarding personality, the hotels preferred polite, gentle, friendly and energetic personnel. The personnel working for the administration of the hotels should be female, aged between 21-35 years-old, Thai nationality, healthy, hold a bachelor degree, and possess skills in computer with work experience. Regarding personality, they should be energetic and cooperate smoothly with other people which is a main requirement.

The second group of hotels had room rates from 1,500-2,499 baht per room. There were about 201-300 rooms and more than 100 personnel working at the front desk operation and about 20-30 people working in administration. According to the policies of personnel selection, most methods of selection were by interviewing and work testing, and the final decision-making on employing staff was made by the executives in the appropriate fields required of the personnel. In doing this, the personnel department should control all procedures in following the required qualifications preferred by the hotels. As for the procedure of selection, all hotels provided information to applicants on, the preliminary interview, executive decision making and placement, consecutively. The personnel manager was responsible for each step of the selection process.

The required qualifications in the second group of hotels for the front desk services operation, the personnel for the front services and housekeepers division should be female. The personnel of the mechanic and security division should be male. Moreover, all personnel should be healthy, aged between 20-35 years-old, Thai nationality, with standard weight and height as well as educated levels suitable to the position applied for. The personnel had to be trained in a related field. Furthermore, the personnel should be skillful in giving services and have work experience. Regarding personality, the hotels preferred energetic and tactful personnel. The

personnel working in administration should be female, aged between 21-35 years-old, Thai nationality, healthy, hold a bachelor degree, and possess skills in typing Thai and English with work experience. Regarding personality, the personnel had to be energetic and patient.

The third group of the hotels had room rates from 1,000-1,499 baht per room. There were less than 100 rooms and less than 100 personnel working at the front desk services operation. Less than 20 people were working in administration. According to the policies of personnel selection, most hotels had the policy of final decision-making in the executive of the fields required of the personnel. In doing this, the personnel department should control all procedures in following the required qualifications preferred by the hotels. As for the procedure of selection, all hotels provided information to applicants on, the preliminary interview, application screening, main interview, executive decision making, and placement. The personnel manager was responsible for each step of the selection process.

The required qualifications in the third group of hotels for the front desk services operation, the personnel for the front services and housekeepers division should be female. The personnel of the mechanic and security division should be male. Moreover, all personnel should be aged between 20-35 years-old, Thai nationality, healthy with standard weight and height as well as possessing educated level suitable to the position applied for. The personnel should also be skillful in giving services and have work experience. Regarding personality, the hotels preferred energetic and patient personnel. The personnel working for administration should be female, aged between 21-35 years-old, Thai nationality, healthy, hold a bachelor degree, and possess skills in typing Thai and English with work experience. Regarding personality, the hotels business requires smooth cooperation with other people and tactful personnel.