

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตของการศึกษา	15
วิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
สถานที่และระยะเวลาในการศึกษา	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร ของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	25
ส่วนที่ 3 ปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผล	114
ข้อค้นพบ	117
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	125
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาต	142
ประวัติผู้เขียน	143

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ การทำงาน	20
4	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	20
5	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามราคาห้องพัก	21
6	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามแผนกการให้บริการ	22
7	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามจำนวนพนักงานของโรงแรม	23
8	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม	24
9	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการรับสมัคร เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	25
10	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการรับสมัครเพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการรับสมัคร	26
11	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการสัมภาษณ์เบื้องต้น เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	27
12	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการสัมภาษณ์เบื้องต้น เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการสัมภาษณ์เบื้องต้น	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการพิจารณาใบสมัคร เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	29
14	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการพิจารณาใบสมัคร เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการพิจารณาใบสมัคร	30
15	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการทดสอบพนักงาน เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	31
16	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการทดสอบพนักงาน เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการทดสอบพนักงาน	32
17	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	33
18	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการสัมภาษณ์	34
19	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	36
20	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงานจำแนกตามวิธีการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน	37
21	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุ โดยแผนกช่าง เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการคัดเลือกเพื่อบรรจุ โดยแผนกช่าง เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการในการคัดเลือก	39
23	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	40
24	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการในการตัดสินใจของผู้บริหาร	41
25	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการตรวจสอบภาพ เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน	42
26	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีกระบวนการในการตรวจสอบภาพ เพื่อคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน จำแนกตามวิธีการตรวจสอบภาพ	43
27	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายที่มีการตรวจสอบภาพ จำแนกตามการระบุสถานพยาบาลในการตรวจสอบภาพ	44
28	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีการตรวจสอบภาพ จำแนกตามการตรวจสอบภาพในด้านต่างๆ	45
29	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการบรรจุพนักงาน	46
30	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการบรรจุพนักงาน จำแนกตามวิธีการบรรจุพนักงาน	47
31	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการบรรจุพนักงาน จำแนกตามผู้ที่ทำสัญญาจ้างงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีกระบวนการในการบรรจุพนักงานจำแนกตามหลักฐานประกอบในการทำสัญญาจ้าง	49
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน ของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	51
34	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	53
35	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามด้านความรู้	55
36	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามความสามารถพิเศษเฉพาะประการณ์	56
37	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	57
38	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	59
39	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามด้านความรู้	60
40	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามความสามารถพิเศษและประการณ์	61
41	แสดงจำนวนของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกแม่บ้าน จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	64
43	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกแม่บ้าน จำแนกตามด้านความรู้	65
45	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกแม่บ้าน จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	67
46	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการช่าง จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	69
47	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการช่าง จำแนกตามด้านความรู้	70
48	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการช่าง จำแนกตามความสามารถพิเศษและประสบการณ์	72
49	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบริการช่าง จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	73
50	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบุคคล จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	75
51	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบุคคล จำแนกตามด้านความรู้	76
52	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบุคคล จำแนกตามความสามารถพิเศษและประสบการณ์	77
53	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบุคคล จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	79
54	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปีจ้ยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกการตลาด จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกการตลาด จำแนกตามด้านความรู้	81
56	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกการตลาด จำแนกตามความสามารถพิเศษและประสบการณ์	82
57	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกการตลาด จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	84
58	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบัญชี จำแนกตามด้านคุณสมบัติส่วนตัว	85
59	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบัญชี จำแนกตามด้านความรู้	87
60	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบัญชี จำแนกตามความสามารถพิเศษและประสบการณ์	88
61	แสดงจำนวนของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร แผนกบัญชี จำแนกตามด้านบุคลิกลักษณะของผู้สมัคร	90
62	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับปัญหาของธุรกิจโรงแรมต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	92
63	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อบรรจุเข้าทำงาน ของธุรกิจ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม	118
64	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับปัญหาต่อปัจจัยในคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม	120

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แผนภาพขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากร	8
2	แผนภาพข้อมูลที่ได้จากการศึกษาถึงปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	96
3	แผนภาพข้อมูลที่ได้จากการศึกษาถึงปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	102
4	แผนภาพข้อมูลที่ได้จากการศึกษาถึงปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจ โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	109