

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน 14 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์มาตรฐานระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาวและระดับ 5 ดาว แบ่งเป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 3 ดาว จำนวน 7 แห่ง โรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง และโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว จำนวน 4 แห่ง ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มนั้น ด้านนโยบายการคัดเลือก มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบการปฏิบัติงานในส่วนกระบวนการคัดเลือก 10 ขั้นตอน ธุรกิจโรงแรมทุกแห่ง มีการรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบพนักงาน การสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การคัดเลือกเพื่อบรรจุโดยแผนกช่าง การตัดสินใจโดยเจ้าหน้าที่จุดของสายงานที่จะรับพนักงาน การตรวจร่างกาย และการบรรจุตามลำดับ

คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมทั้ง 3 กลุ่มนั้นแบ่งออกเป็นแผนก มีความต้องการดังนี้

แผนกบริการส่วนหน้าต้องการบุคลากรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี และมีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการบุคลากรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี มีความรู้ระดับ ปวช. หรือ ปวส. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แผนกแม่บ้านต้องการบุคลากรเพศหญิง มีระดับความรู้ระดับมัธยมปลาย ต้องการบุคลากรที่มีความอดทนและสนใจในการทำงาน แผนกบริการช่างต้องการบุคลากรเพศชาย มีความรู้ระดับปวช. หรือ ปวส. ต้องมีประสบการณ์ แผนกบุคคลต้องการบุคลากรเพศหญิงและชาย มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ แผนกการตลาดต้องการบุคลากรเพศหญิง มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์และทักษะการขาย และแผนกบัญชีต้องการบุคลากรเพศหญิง มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

This independent study aimed to explore the factors affecting personnel selection of hotel businesses in Mueang district, Chiang Rai province.

The study population was from fourteen hotels in Mueang district, Chiang Rai province. There were three groups according to the star rate standards from 3, 4 and 5 levels. The figures of finding population in each group were shown as follows. There were seven hotels from the 3 stars standard, three hotel from the 4 stars standard, and four hotels the 5 stars standard. The findings were, then, presented hereafter.

According to the study of the factors affecting personnel selection of these hotel groups, they were found that all three groups were policies applied for this aspect. Those were an interview and performance test. The study also found that in the selection process, every hotel business ran the 10 process of personnel selection as respectively stated as follows. The process started from the recruitment, initial interview, consideration of application, performance test, detailed interview, background personal information checking, decision from human resource department, final decision from administrators and physical examination. The last step was, then, to put the successful applicant to the required position.

Qualifications of the most required person as mentioned by those three hotel groups were differently indicated in accordance with different divisions as follows.

For the Front Office, the required persons should be both male and female with Bachelor's degree, and have good health. They should also have English language proficiency in speaking, reading, and writing. For Food and Beverage Section, the required persons should be both male and female graduated in Certificate levels of education with good health and interest in works. For Housekeeper Section, the required persons should be female who graduated from high-school level of education. They should also be patient in work. For Mechanic Section, the required persons should be male with Certificate levels of education. They should also have experience for work. For Personnel Division, the required persons should be both female and male with Bachelor's degree, and have computer literacy. For Marketing Division, the required persons should be female with Bachelor's degree. They should also have sale experience and skills. For Accounting Division, the required persons should be female with Bachelor's degree. They should be able to type both Thai and English language.