

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดการเข้าใจในการสื่อความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆของงานวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาใน t-test (Independent Sample)
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่ากำลังสองเฉลี่ยของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees to Freedom)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญ (Significance)
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 2 ศักยภาพในการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานของแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐานของแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 1 เพศของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1	12.50
หญิง	7	87.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 2 อายุของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	3	37.50
26-30 ปี	1	12.50
31-35 ปี	2	25.00
36-40 ปี	1	12.50
41-45 ปี	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 3 สถานภาพของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	6	75.00
สมรส	2	25.00
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และสถานภาพสมรส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	12.50
มัธยมต้น	1	12.50
มัธยมปลาย/ปวช.	1	12.50
ปริญญาตรี	4	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับศึกษามัธยมต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับศึกษามัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	6	75.00
10,001-20,000 บาท	2	25.00
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 6 ตำแหน่ง/หน้าที่ของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตำแหน่ง/หน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	1	12.50
พนักงานต้อนรับ	2	25.00
ธุรการ	2	25.00
แม่บ้าน	2	25.00
คนสวน	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน ส่วนมากมีตำแหน่ง/หน้าที่พนักงานต้อนรับ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตำแหน่ง/หน้าที่ธุรการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตำแหน่ง/หน้าที่แม่บ้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตำแหน่ง/หน้าที่ผู้จัดการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีตำแหน่ง/หน้าที่คนสวน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ส่วนที่ 2 สักยภาพในการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	แปลความ
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.35	0.80	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.50	0.78	ปานกลาง
ด้านงบประมาณ	3.43	0.43	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.53	0.58	มาก
ด้านสถานที่ดำเนินการ	3.40	0.55	ปานกลาง
รวม	3.44	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.53$, S.D = 0.58) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.50$, S.D = 0.78) ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.43$, S.D = 0.43) ด้านสถานที่ดำเนินการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D = 0.55) และด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.35$, S.D = 0.80)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ โรงแรม สวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม ด้าน โครงสร้างองค์กร

ด้านโครงสร้างองค์กร	\bar{X}	S.D	แปลความ
โรงแรมมีการจัด โครงสร้างองค์กร ได้อย่างเหมาะสม	3.25	0.89	ปานกลาง
โรงแรมมีการประสานงานอย่างรวดเร็วภายในองค์กร	3.38	0.92	ปานกลาง
ผู้จัดการมีระบบการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว	3.38	0.92	ปานกลาง
พนักงานในองค์กรมีความสมานฉันท์กันดี	3.25	0.89	ปานกลาง
พนักงานในโรงแรมทุกส่วนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.76	ปานกลาง
รวม	3.35	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้าน โครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D = 0.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานในโรงแรมทุกส่วนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.50$, S.D = 0.76) โรงแรมมีการประสานงานอย่างรวดเร็วภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.38$, S.D = 0.92) ผู้จัดการมีระบบการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.38$, S.D = 0.92) โรงแรมมีการจัดโครงสร้างองค์กรได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.89) และ พนักงานในองค์กรมีความสมานฉันท์กันดี ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.89)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D	แปลความ
พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.38	0.92	ปานกลาง
พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การแต่งกายเรียบร้อย	3.50	0.76	ปานกลาง
โรงแรมมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน	3.38	1.19	ปานกลาง
พนักงานในโรงแรมมีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ	3.63	0.92	มาก
โรงแรมมีการจัดสรรหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน	3.63	0.74	มาก
รวม	3.50	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานในโรงแรมมีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.63$, S.D = 0.92) โรงแรมมีการจัดสรรหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D = 0.74) พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การแต่งกายเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.50$, S.D = 0.76) พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.38$, S.D = 0.92) โรงแรมมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.38$, S.D = 1.19)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ
โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณ	\bar{X}	S.D	แปลความ
โรงแรมมีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน	3.38	0.52	ปานกลาง
โรงแรมมีการจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม	3.63	0.52	มาก
โรงแรมมีการกำหนดงบประมาณในการใช้จ่ายที่ชัดเจนทุกครั้ง	3.38	0.52	ปานกลาง
โรงแรมมีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร	3.25	0.71	ปานกลาง
โรงแรมมีระบบบัญชีรายรับรายจ่ายในการดำเนินงาน	3.50	0.76	ปานกลาง
รวม	3.43	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43, S.D = 0.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โรงแรมมีการจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม ($\bar{X} = 3.63, S.D = 0.52$) โรงแรมมีระบบบัญชีรายรับรายจ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.50, S.D = 0.76$) โรงแรมมีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.38, S.D = 0.52$) โรงแรมมีการกำหนดงบประมาณในการใช้จ่ายที่ชัดเจนทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.38, S.D = 0.52$) โรงแรมมีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.25, S.D = 0.71$)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ
โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านวัสดุอุปกรณ์	\bar{X}	S.D	แปลความ
โรงแรมมีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์	3.38	0.74	ปานกลาง
โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานทุกกิจกรรม	3.63	0.74	มาก
โรงแรมมีวัสดุเพียงพอและมีความแข็งแรงคงทนต่อการใช้งาน	3.75	0.71	มาก
โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ตรงกับการนำมาใช้งานในแต่ละหน้าที่	3.38	0.52	ปานกลาง
โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยเอื้ออำนวยต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน	3.50	0.76	ปานกลาง
รวม	3.50	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50, S.D = 0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โรงแรมมีวัสดุเพียงพอและมีความแข็งแรงคงทนต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.75, S.D = 0.71$) โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานทุกกิจกรรม ($\bar{X} = 3.63, S.D = 0.74$) โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยเอื้ออำนวยต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.50, S.D = 0.76$) โรงแรมมีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.38, S.D = 0.74$) โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ตรงกับการนำมาใช้งานในแต่ละหน้าที่ ($\bar{X} = 3.38, S.D = 0.52$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ
โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ดำเนินการ

ด้านสถานที่ดำเนินการ	\bar{X}	S.D	แปลความ
โรงแรมมีความพร้อมด้านสถานที่ตั้ง	3.25	0.46	ปานกลาง
โรงแรมมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ขององค์กร	3.38	0.74	ปานกลาง
สถานที่ตั้งโรงแรมสะดวกต่อการเดินทาง มาทำงานของพนักงาน	3.75	0.71	มาก
สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความเหมาะสม	3.38	0.92	ปานกลาง
โรงแรมมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ออกเป็น ส่วนๆ เช่น ที่จอดรถ	3.25	0.71	ปานกลาง
รวม	3.40	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานมีศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่
ดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งโรงแรมสะดวกต่อการเดินทางมาทำงานของ
พนักงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.71) โรงแรมมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานขององค์กร ($\bar{X} =$
3.38, S.D = 0.74) สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.38$, S.D = 0.92) โรงแรมมี
ความพร้อมด้านสถานที่ตั้ง ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.46) โรงแรมมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ออกเป็น
ส่วนๆ เช่น ที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.25$, S.D = 0.71)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 13 เพศของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139	36.10
หญิง	246	63.90
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10

ตารางที่ 14 อายุของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	3.90
20-25 ปี	71	18.44
26-30 ปี	58	15.06
31-35 ปี	70	18.18
36-40 ปี	78	20.26
41-45 ปี	38	9.87
46-50 ปี	46	11.95
50 ปีขึ้นไป	9	2.34
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 อายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.44 อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 อายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.87 อายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

ตารางที่ 15 สถานภาพของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	164	42.60
สมรส	187	48.57
อยู่ร้าง	25	6.49
หม้าย	9	2.34
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากมีสถานภาพสมรส จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 สถานภาพโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 สถานภาพอยู่ร้าง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 และสถานภาพหม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

ตารางที่ 16 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	19	4.94
มัธยมต้น	14	3.64
มัธยมปลาย/ปวช.	59	15.32
อนุปริญญา/ปวส.	67	17.40
ปริญญาตรี	211	54.81
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.90
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 ระดับการศึกษามัธยมต้น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 17 รายได้ต่อเดือนของพนักงาน โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	125	32.47
10,001-20,000 บาท	149	38.70
20,001-30,000 บาท	65	16.88
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	46	11.95
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.88 และมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95

ตารางที่ 18 อาชีพของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	75	19.48
ข้าราชการ	83	21.56
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	19.48
พนักงานบริษัทเอกชน	96	24.94
แม่บ้าน	19	4.94
อื่น ๆ ระบุ เช่น ธุรกิจส่วนตัว	37	9.61
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 385 คน ส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 อาชีพข้าราชการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 อาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 อาชีพอื่น ๆ ระบุ เช่น ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนวรุณ
(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	แปลความ
ด้านความเชื่อถือได้	3.99	0.54	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.00	0.56	มาก
ด้านความมั่นใจได้	3.98	0.53	มาก
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	3.99	0.54	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.02	0.56	มาก
รวม	4.00	0.48	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะกายภาพ ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.56) ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.56) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.54) ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.54) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.53)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาดอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D	แปลความ
พนักงานมีความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา	4.11	0.70	มาก
พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เช่น ค่าบริการห้อง	3.98	0.69	มาก
พนักงานปฏิบัติตนให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือได้	3.94	0.65	มาก
พนักงานมีความแม่นยำในการให้บริการทุกครั้ง	3.92	0.71	มาก
พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.98	0.70	มาก
รวม	3.99	0.54	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.70) พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.70) พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เช่น ค่าบริการห้อง ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.69) พนักงานปฏิบัติตนให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.65) พนักงานมีความแม่นยำในการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.71)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	\bar{X}	S.D	แปลความ
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้	3.93	0.72	มาก
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	3.95	0.71	มาก
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	3.98	0.70	มาก
พนักงานมีการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.00	0.71	มาก
พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้ทันที	4.13	0.73	มาก
รวม	4.00	0.56	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.73) พนักงานมีการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.71) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.70) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.71) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้ ($\bar{X} = 3.93$, S.D = 0.72)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาดอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจได้

ด้านความมั่นใจได้	\bar{X}	S.D	แปลความ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	4.02	0.71	มาก
พนักงานมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่เหมาะสมในการบริการ	3.97	0.69	มาก
พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	3.94	0.67	มาก
พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.98	0.66	มาก
พนักงานมีจรรยาบรรณในการให้บริการ	3.97	0.68	มาก
รวม	3.98	0.53	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.71) พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.66) พนักงานมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่เหมาะสมในการบริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.69) พนักงานมีจรรยาบรรณในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.68) พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.67)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	\bar{X}	S.D	แปลความ
พนักงานให้ความสนใจดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.97	0.67	มาก
พนักงานให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.99	0.69	มาก
พนักงานให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ	4.02	0.65	มาก
พนักงานมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อผู้ใช้บริการ	4.02	0.70	มาก
พนักงานสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.97	0.68	มาก
รวม	3.99	0.54	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.70) พนักงานให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.65) พนักงานให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.69) พนักงานสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.68) พนักงานให้ความสนใจดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.67)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D	แปลความ
ตัวอาคารของโรงแรมมีลักษณะเด่น เป็นเอกลักษณ์	3.98	0.69	มาก
โรงแรมมีการตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงาม	4.02	0.69	มาก
โรงแรมมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้และให้บริการ ผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	3.97	0.67	มาก
โรงแรมมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.06	0.72	มาก
พนักงานในโรงแรมแต่งกายได้สุภาพเหมาะสม	4.08	0.71	มาก
รวม	4.02	0.56	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานในโรงแรมแต่งกายได้สุภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.71) โรงแรมมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.72) โรงแรมมีการตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงาม ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.69) ตัวอาคารของโรงแรมมีลักษณะเด่น เป็นเอกลักษณ์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D = 0.69) โรงแรมมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้และให้บริการ ผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.67)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานของแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.20	-	3.37	0.86	-0.19	0.86
ด้านบุคลากร	3.60	-	3.49	0.84	0.13	0.90
ด้านงบประมาณ	3.20	-	3.46	0.46	-0.53	0.62
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.40	-	3.54	0.62	-0.22	0.84
ด้านสถานที่ดำเนินการ	3.20	-	3.43	0.58	-0.37	0.73
รวม	3.32	-	3.46	0.61	-0.21	0.84

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม (sig =0.84) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร (sig = 0.86) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร (sig = 0.90) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ (sig = 0.62) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (sig = 0.84) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ (sig = 0.73) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1.ด้านโครงสร้างองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.28	4	0.57	0.78	0.60
	ภายในกลุ่ม	2.18	3	0.73		
	รวม	4.46	7			
2.ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.27	4	0.57	0.87	0.57
	ภายในกลุ่ม	1.97	3	0.66		
	รวม	4.24	7			
3.ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	4	0.12	0.44	0.78
	ภายในกลุ่ม	0.83	3	0.28		
	รวม	1.32	7			
4.ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	0.30	0.80	0.60
	ภายในกลุ่ม	1.12	3	0.37		
	รวม	2.32	7			
5.ด้านสถานที่ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	1.17	4	0.29	0.97	0.53
	ภายในกลุ่ม	0.91	3	0.30		
	รวม	2.08	7			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.31	4	0.33	1.05	0.50
	ภายในกลุ่ม	0.93	3	0.31		
	รวม	2.24	7			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig= 0.50) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร (sig = 0.60) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร (sig = 0.57) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ (sig = 0.78) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (sig = 0.60) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ (sig = 0.53) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	โสด		สมรส		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.40	0.94	3.20	0.00	0.28	0.78
ด้านบุคลากร	3.57	0.89	3.30	0.42	0.39	0.70
ด้านงบประมาณ	3.50	0.49	3.20	0.00	0.82	0.43
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.63	0.63	3.20	0.28	0.91	0.39
ด้านสถานที่ดำเนินการ	3.43	0.64	3.30	0.14	0.27	0.79
รวม	3.51	0.65	3.24	0.11	0.96	0.37

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม ($\text{sig} = 0.37$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร ($\text{sig} = 0.78$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร ($\text{sig} = 0.70$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ ($\text{sig} = 0.43$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\text{sig} = 0.39$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ ($\text{sig} = 0.79$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1.ด้านโครงสร้างองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.03	4	0.51	0.63	0.68
	ภายในกลุ่ม	2.43	3	0.81		
	รวม	4.46	7			
2.ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.64	4	0.41	0.47	0.76
	ภายในกลุ่ม	2.60	3	0.87		
	รวม	4.24	7			
3.ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.49	4	0.12	0.44	0.78
	ภายในกลุ่ม	0.83	3	0.28		
	รวม	1.32	7			
4.ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	0.25	0.58	0.70
	ภายในกลุ่ม	1.31	3	0.44		
	รวม	2.32	7			
5.ด้านสถานที่ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.69	4	0.17	0.37	0.82
	ภายในกลุ่ม	1.39	3	0.46		
	รวม	2.08	7			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.89	4	0.22	0.50	0.75
	ภายในกลุ่ม	1.35	3	0.45		
	รวม	2.24	7			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig = 0.75) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร (sig = 0.68) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร (sig = 0.76) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ (sig = 0.78) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ (sig = 0.70) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ (sig = 0.82) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.43	0.92	3.10	0.14	0.48	0.64
ด้านบุคลากร	3.67	0.84	3.00	0.28	1.05	0.33
ด้านงบประมาณ	3.50	0.47	3.20	0.28	0.82	0.43
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.57	0.67	3.40	0.00	0.60	0.57
ด้านสถานที่ดำเนินการ	3.57	0.53	2.90	0.14	1.68	0.66
รวม	3.55	0.63	3.12	0.11	1.59	0.16

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า พนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม ($\text{sig} = 0.16$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร ($\text{sig} = 0.64$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร ($\text{sig} = 0.33$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ ($\text{sig} = 0.43$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\text{sig} = 0.57$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ ($\text{sig} = 0.66$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 พนักงานที่มี ตำแหน่ง/หน้าที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มี ตำแหน่ง/หน้าที่ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

ศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
1.ด้านโครงสร้างองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	16.2	4	0.41	0.43	0.78
	* ภายในกลุ่ม	2.84	3	0.95		
	รวม	4.46	7			
2.ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.64	4	0.41	0.47	0.76
	ภายในกลุ่ม	2.60	3	0.87		
	รวม	4.24	7			
3.ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.72	4	0.18	0.89	0.56
	ภายในกลุ่ม	0.60	3	0.20		
	รวม	1.32	7			
4.ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.02	4	0.25	0.59	0.70
	ภายในกลุ่ม	1.30	3	0.43		
	รวม	2.32	7			
5.ด้านสถานที่ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	4	0.29	0.95	0.54
	ภายในกลุ่ม	0.92	3	0.31		
	รวม	2.08	7			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.87	4	0.22	0.48	0.76
	ภายในกลุ่ม	1.37	3	0.46		
	รวม	2.24	7			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า พนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี ตำแหน่ง/หน้าที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม ($\text{sig} = 0.76$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กร ($\text{sig} = 0.78$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร ($\text{sig} = 0.76$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงบประมาณ ($\text{sig} = 0.56$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\text{sig} = 0.70$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานที่ดำเนินการ ($\text{sig} = 0.54$) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐานของแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ

1.1 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านความเชื่อถือได้	3.98	0.53	3.99	0.54	-0.05	0.96
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.98	0.54	4.01	0.56	-0.46	0.64
ด้านความมั่นใจได้	3.96	0.53	3.99	0.53	-0.56	0.57
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	3.95	0.55	4.02	0.53	-1.13	0.25
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.00	0.57	4.04	0.56	-0.65	0.51
รวม	3.97	0.48	4.01	0.48	-0.65	0.51

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบผู้ให้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig = 0.51)

ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.96) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.64) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.57) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.25) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.51) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05

1.2 ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ต่างต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่างกัน

ตารางที่ 32 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ต่างต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1.49	7	0.21	0.74	0.64
	ภายในกลุ่ม	108.63	377	0.29		
	รวม	110.12	384			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.52	7	0.07	0.24	0.98
	ภายในกลุ่ม	117.96	377	0.31		
	รวม	118.48	384			
ด้านความมั่นใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.05	7	0.15	0.52	0.82
	ภายในกลุ่ม	107.87	377	0.29		
	รวม	108.92	384			
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	ระหว่างกลุ่ม	2.60	7	0.37	1.29	0.25
	ภายในกลุ่ม	108.26	377	0.29		
	รวม	110.87	384			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.05	7	0.29	0.94	0.48
	ภายในกลุ่ม	117.85	377	0.31		
	รวม	119.90	384			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.99	7	0.14	0.61	0.74
	ภายในกลุ่ม	86.42	377	0.23		
	รวม	87.41	384			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบผู้ให้บริการ ที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพ การบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig = 0.74) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.64) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.98) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.82) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.25) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.48) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3 ผู้ใช้บริการที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	0.34	3	0.11	0.39	0.76
	ภายในกลุ่ม	109.78	381	0.29		
	รวม	110.12	384			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.20	0.90
	ภายในกลุ่ม	118.29	381	0.31		
	รวม	118.48	384			
ด้านความมั่นใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.36	0.78
	ภายในกลุ่ม	108.61	381	0.29		
	รวม	108.92	384			
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	0.06	0.20	0.89
	ภายในกลุ่ม	110.69	381	0.29		
	รวม	110.87	384			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.28	0.91	0.44
	ภายในกลุ่ม	119.05	381	0.31		
	รวม	119.90	384			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.27	0.85
	ภายในกลุ่ม	87.22	381	0.23		
	รวม	87.41	384			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบผู้ใช้บริการ ที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์
คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig =
0.85) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.76) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.90) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.78) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.89) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.44) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.4 ผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3.03	5	0.61	2.14	0.06
	ภายในกลุ่ม	107.09	379	0.28		
	รวม	110.12	384			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.90	5	0.38	1.23	0.29
	ภายในกลุ่ม	116.58	379	0.31		
	รวม	118.48	384			
ด้านความมั่นใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.48	5	0.10	0.34	0.89
	ภายในกลุ่ม	108.44	379	0.29		
	รวม	108.92	384			
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	ระหว่างกลุ่ม	0.88	5	0.18	0.60	0.70
	ภายในกลุ่ม	109.99	379	0.29		
	รวม	110.87	384			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.30	5	0.06	0.19	0.97
	ภายในกลุ่ม	119.59	379	0.32		
	รวม	119.90	384			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.72	5	0.14	0.63	0.68
	ภายในกลุ่ม	86.69	379	0.23		
	รวม	87.41	384			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบผู้ใช้บริการ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) โดยรวม (sig = 0.68) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.06) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.29) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.89) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.70) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.97) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3.39	3	1.13	3.88	0.01*
	ภายในกลุ่ม	110.83	381	0.29		
	รวม	114.22	384			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.54	3	0.85	2.78	0.04*
	ภายในกลุ่ม	115.94	381	0.30		
	รวม	118.48	384			
ด้านความมั่นใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	108.37	381	0.28		
	รวม	108.92	384			
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	0.83	2.91	0.03*
	ภายในกลุ่ม	108.38	381	0.28		
	รวม	110.87	384			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.74	3	0.91	2.97	0.03*
	ภายในกลุ่ม	117.15	381	0.31		
	รวม	119.90	384			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.03	3	0.68	2.94	0.03*
	ภายในกลุ่ม	86.02	381	0.23		
	รวม	88.05	384			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบผู้ให้บริการ ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์
คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) โดยรวม (sig =
0.03*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.01*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.04*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.59) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.03*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.03*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของผู้ให้บริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โรงแรม สวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ ต่างกัน โดยรวมทุกด้าน

กลยุทธ์คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	sig
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.52	5	0.50	1.78	0.12
	ภายในกลุ่ม	107.60	379	0.28		
	รวม	110.12	384			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.68	5	1.14	3.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	112.80	379	0.30		
	รวม	118.48	384			
ด้านความมั่นใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.90	5	0.58	2.07	0.07
	ภายในกลุ่ม	106.02	379	0.28		
	รวม	108.92	384			
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)	ระหว่างกลุ่ม	4.06	5	0.81	2.89	0.01*
	ภายในกลุ่ม	106.80	379	0.28		
	รวม	110.87	384			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.85	5	0.37	1.19	0.31
	ภายในกลุ่ม	118.04	379	0.31		
	รวม	119.90	384			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.90	5	0.58	2.60	0.02*
	ภายในกลุ่ม	84.51	379	0.22		
	รวม	87.41	384			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบผู้ใช้บริการ ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์
คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) โดยรวม (sig =
0.02*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านความเชื่อถือได้ (sig = 0.12) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (sig = 0.00*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ด้านความมั่นใจได้ (sig = 0.07) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) (sig = 0.01*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ด้านลักษณะทางกายภาพ (sig = 0.31) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05