

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการ ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยสำรวจค่าเฉลี่ย อัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน แบ่งเป็น พนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และผู้ใช้บริการ 385 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย อัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ T-test, F-test เพื่อคำนวณระดับศักยภาพ และความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามและการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- 5.4 แนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของ โรงแรมสวนวรุณ ( ศูนย์ ฝึก ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 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 ส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และสถานภาพสมรส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 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

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนภาพการดำเนินงาน ของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44, S.D = 0.57$ ) 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 ( $\bar{X} = 3.35, S.D = 0.80$ )

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร 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)

2.2 ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ , 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)

2.3 ด้านงบประมาณโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ , 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)

2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ , 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)

2.5 ด้านสถานที่ดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งโรงแรมสะดวกต่อการเดินทางมาทำงานของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D = 0.71) โรงแรมมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D = 0.74) สถานที่ตั้งของโรงแรมมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D = 0.92) โรงแรมมีความพร้อมด้านสถานที่ตั้ง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D = 0.46) โรงแรมมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ออกเป็นส่วนๆ เช่น ที่จอดรถ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D = 0.71)

### 5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 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 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 ส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 ระดับการศึกษานุปริญญา/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 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 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 อาชีพอื่นๆ ระบุ เช่น ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94

2. ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 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 ( $\bar{X} = 3.98, S.D = 0.53$ )

2.1 ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99, S.D = 0.54$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสามารถ

ในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D = 0.70) พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D = 0.70) พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญากันไว้ เช่น ค่าบริการห้อง ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D = 0.69) พนักงานปฏิบัติตนให้ผู้บริการเกิดความเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.65) พนักงานมีความแม่นยำในการให้บริการทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D = 0.71)

2.2 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , 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) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D = 0.72)

2.3 ด้านความมั่นใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , 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) พนักงานมีจริยธรรมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D = 0.68) พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D = 0.67)

2.4 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)

2.5 ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , 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) โรงแรมมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้และให้บริการผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D = 0.67)

## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

### อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ ด้านวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.53$ , 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) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญทอง หินคำพา และคณะเรื่องการศึกษาศักยภาพและกลยุทธ์ทางการตลาด หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา บ้านวังไผ่ ตำบลตลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 กล่าวคือ มีการจัดระบบการผลิตและการควบคุมได้อย่างเหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าส่วนใหญ่ การพัฒนาด้านการควบคุมการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาผลิตซึ่งทำให้การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน

2. เพื่อศึกษากลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D = 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย 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) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรัพย์ ก้อนคำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพบริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service quality) ของ พาราซูรามาน ซีแทม และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml & Berry, 1990) และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพบริการ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้ทันที การสร้างความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการและเพื่อศึกษาคุณภาพบริการจากการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงแรม โดยใช้

แบบสอบถามกับผู้รับบริการที่เข้าพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 270 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่เข้าพักโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 (ร้อยละ 42.20) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 27.80) อาชีพทำงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 36.70) มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ต่อเดือน (ร้อยละ 39.30) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 38.10) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน (ร้อยละ 27.80) และเลือกมาใช้บริการเอง (ร้อยละ 66.70) ความถี่ในการเข้าพัก 2-3 ครั้งต่อไป (ร้อยละ 27.80) วัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.80)

2. ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการจริงจากโรงแรมโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านคือการสร้างความมั่นใจ การตอบสนองต่อลูกค้าได้ทันเวลาที่ ความเชื่อถือได้ การดูแลเอาใจใส่ และสิ่งสัมผัสได้ อยู่ในระดับมาก

3. ผู้รับบริการจากโรงแรมระดับ 2 ดาว 3 ดาว และ 4 ดาว มีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงแรมโดยรวมและเป็นรายได้มากกว่าการรับรู้จากการได้รับบริการจริงจากโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ดำเนินการ และด้านโครงสร้างองค์กร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญลอง หินคำพา และคณะเรื่องการศึกษาศักยภาพและกลยุทธ์ทางการตลาด หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา บ้านวังไผ่ ตำบลตลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 กล่าวคือ มีการจัดระบบการผลิตและการควบคุมได้อย่างเหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าส่วนใหญ่ การพัฒนาด้านการควบคุมการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาผลิตซึ่งทำให้การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการ ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ) ด้านความมั่นใจ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิพร ก้อนคำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพบริการของโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ(Service Quality) ของ พาราซูรามาน ซีแทม และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml & Berry, 1990) และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพบริการ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ทันที การสร้างความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและเพื่อศึกษาคุณภาพบริการจากการเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการบริการของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงแรม โดยใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการที่เข้าพักในโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 270 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test ผลการศึกษามีปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการที่เข้าพักโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 (ร้อยละ 42.20) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 27.80) อาชีพทำงานบริษัทเอกชน(ร้อยละ 36.70) มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ต่อเดือน (ร้อยละ 39.30) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 38.10) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมจากคำแนะนำของเพื่อน (ร้อยละ 27.80) และเลือกมาใช้บริการเอง (ร้อยละ 66.70) ความถี่ในการเข้าพัก 2-3 ครั้งต่อไป (ร้อยละ 27.80) วัตถุประสงค์ในการเข้าพักเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.80)

2. ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการจริงจากโรงแรมโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านคือการสร้างความมั่นใจ การตอบสนองต่อลูกค้าได้ทันที ความเชื่อถือได้ การดูแลเอาใจใส่ และสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมาก

3. ผู้รับบริการจากโรงแรมระดับ 2 ดาว 3 ดาว และ 4 ดาว มีความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงแรมโดยรวมและเป็นรายได้มากกว่าการรับรู้จากการได้รับบริการจริงจากโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผลตามสมมติฐาน

1. ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.1 พนักงานที่มี เพศ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.84) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณสุดา อุปวงษา (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ การหาค่าอัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 4,001-6,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน มีประสบการณ์ในงานไม่เกิน 3 ปี ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.50) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณสุดา อุปวงษา (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา

ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ การหาค่าอัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 4,001-6,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน มีประสบการณ์ในงานไม่เกิน 3 ปี ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานที่มี สถานภาพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.37) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมสุดา อุพงษ์ษา (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ การหาค่าอัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 4,001-6,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน มีประสบการณ์ในงานไม่เกิน 3 ปี ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.75) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณสุดา อูปวงษา (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงาน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

แบบสอบถาม พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ การหาค่าอัตราร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 4,001-6,000 บาท และ 6,001-8,000 บาท เท่ากัน มีประสบการณ์ในงานไม่เกิน 3 ปี ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคามพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภครีเครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้/เดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การสร้างตราสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการเครื่องเรือนหวายและผักตบชวาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เครื่องเรือนหวายและผักตบชวา ตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.16) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลีรัตน์ ภาวดี, และคนอื่น ๆ (2549 : 300) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สปา) โดยทำการศึกษากับประชากรในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีการสัมภาษณ์จากบุคคล 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐบาลและภาคเอกชน 2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยว 3) กลุ่มผู้ประกอบการสปา และ 4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปา ในแต่ละกลุ่มได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาพรวม ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน เสนอว่า ในด้านกายภาพ สถานบริการสปาควรมีมาตรฐาน

ทั้งทางด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านการตลาดควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบุคลากรควรผ่านการอบรมและการสอบที่ได้มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข

2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยวเสนอว่าแนวโน้มในอนาคตจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นจึงควรดำเนินการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นและนำภูมิปัญญาของชาวบ้านมาใช้ในสปาให้มากขึ้น 3) กลุ่มผู้ประกอบการสปาเสนอว่าคุณภาพและมาตรฐานด้านสถานที่ ควรจัดอย่างสะอาด สะดวก และสวยงามมีเอกลักษณ์ความเป็นไทย สำหรับบุคลากรควรมีความรู้ ความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตลอดจนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี อัตราค่าบริการควรมีมาตรฐานราคากลางตามความเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และ

4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาเสนอว่ารูปแบบการให้บริการในอนาคตควรมีการบริการแบบครบวงจรและควรมีการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 35-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 9,001-10,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีตำแหน่งงานเป็นผู้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน (Sig = 0.76) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลีรัตน์ ภารดี, และคนอื่น ๆ (2549 : 300) ได้ทำกรวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สปา) โดยทำการศึกษากับประชากรในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีการสัมภาษณ์จากบุคคล 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐบาลและภาคเอกชน 2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยว 3) กลุ่มผู้ประกอบการสปา และ 4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปา ในแต่ละกลุ่มได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาพรวมดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน เสนอว่า ในด้านกายภาพสถานบริการสปาควรผ่านมาตรฐานทั้งทางด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ด้านการตลาดควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบุคลากรควรผ่านการอบรมและการสอบที่ได้มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข 2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยวเสนอว่าแนวโน้มในอนาคตจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นจึงควรดำเนินการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นและนำภูมิปัญญาของชาวบ้านมาใช้ในสปาให้มากขึ้น 3) กลุ่มผู้ประกอบการสปาเสนอว่าคุณภาพและมาตรฐานด้านสถานที่ ควรจัดอย่างสะอาด สะดวก และสวยงามมีเอกลักษณ์ความเป็นไทย สำหรับบุคลากรควรมีความรู้ ความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตลอดจนมี

ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี อัตราค่าบริการควรมีมาตรฐานราคากลางตามความเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และ4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปาเสนอว่ารูปแบบการให้บริการในอนาคตควรมีการบริการแบบครบวงจรและควรมีการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 35-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 9,001-10,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีตำแหน่งงานเป็นผู้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ผู้ใช้บริการ ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน ( $\text{sig} = 0.51$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในความสุขภาพการบริการของรถไฟฟ้า (BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูงผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

2.2 ผู้ใช้บริการ ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามโดยรวมทุกด้าน ( $\text{sig} = 0.74$ ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมี

วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของไฟฟ้า (BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

2.3 ผู้ใช้บริการ ที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน (sig = 0.85 ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของไฟฟ้า (BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

2.4 ผู้ใช้บริการ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน (sig = 0.68 ) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรณูทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของไฟฟ้า(BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ให้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูงผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

2.5 ผู้ใช้บริการ ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน (sig = 0.03\*) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรณูทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของไฟฟ้า (BTS) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ให้บริการรถไฟฟ้าจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูงผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว



2.6 ผู้ใช้บริการ ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน (sig = 0.02\*) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2549 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในกรุงเทพมหานครมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังที่จะได้จากการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า (BTS) การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการและคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพและสถานภาพครอบครัว

### 5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการวิจัยศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการวางแผนและพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กร ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ คือ ตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรควรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ก้าวล่วงงานของคนอื่น และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถควรมีระบบการบริหารงานที่คล่องตัว กะทัดรัด ไม่ซับซ้อน ควรมีข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็ว ควรมีการประสานงานกันในกลุ่มอย่างเป็นระบบ และควรมีการจัดระเบียบในองค์กรที่ดี เช่น ควรมีการจัดอบรมพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้น พนักงานควรมาทำงานตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงานต้องมีความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. ด้านบุคลากร ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ คือ ควรมีการใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีการจัดบุคลากรให้ดำเนินงานตามระดับความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในเฉพาะด้านบุคลากรภายในองค์กรควรมีทักษะและประสบการณ์ที่ดีโดยบุคลากรในองค์กรจะต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกรปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี เข้าใจในงานตน เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคล ได้ดีและถูกต้องเพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

3. ด้านงบประมาณ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ คือ ควรมีการจัดหางบประมาณ เพื่อใช้ในการพัฒนาทางการตลาด และการให้บริการที่ทันสมัยขึ้น โรงแรมควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้อำนวยต่อการดำเนินงานทุกครั้ง และการจัดทำกิจกรรมทุกครั้งควรมีการจัดสรรให้เหมาะสมกับงบประมาณที่มีอยู่

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ คือ ควรมีเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีที่มีความพร้อมต่อการให้บริการและควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีการใช้อำนวยต่อการดำเนินงานทุกกิจกรรม เช่น เวลาที่มีการจัดเลี้ยงทางโรงแรมควรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีความพร้อมทุกอย่างทั้ง โต๊ะ เก้าอี้ ควรมีเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน

5. ด้านสถานที่ดำเนินการ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ คือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ดำเนินงานทางด้านทัศนียภาพและกายภาพเสมอ เช่น ควรมีการจัดรูปแบบสถานที่การให้บริการให้มีรูปแบบที่สวยงาม สะอาดตา

#### 5.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

จากการวิจัยกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการบริการดังต่อไปนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ คือ คือ โรงแรมต้องทำให้การบริการของโรงแรมมีความเชื่อถือได้ ผู้บริหารพนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการของโรงแรมต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และต้องมีคุณภาพ โรงแรมสวนวรุณต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือในตัวโรงแรม ทั้งมาตรฐานการบริการ ความปลอดภัย

2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ คือ พนักงานในโรงแรมจะต้องมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรม เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานควรรับทำตามที่ใช้บริการต้องการทันที

3. ด้านความมั่นใจได้ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ คือ พนักงานต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการของทางโรงแรม พนักงานต้องทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความรู้ของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีตามมาตรฐาน

4. ด้านความเห็นใจ (การเข้าถึงจิตใจ) ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ คือ พนักงานต้องดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ พนักงานต้องเอาใจใส่และสนใจดูแลผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานก็ต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ

5. ด้านลักษณะทางกายภาพ ประเด็นที่โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ คือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ดำเนินการทางด้านทัศนียภาพและกายภาพเสมอ ควรมีการคมนาคมมีสะดวก และควรมีสถานที่

ดำเนินการที่มีความเหมาะสมในโรงแรมควรมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ครบถ้วนและ  
ทันสมัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY