

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 สมมติฐานการศึกษา.....	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
1.8 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงาน.....	11
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการ.....	17
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
2.4 โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	54
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	55
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล.....	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	102
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	103
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	107
5.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	118
5.4 แนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	119
บรรณานุกรม.....	122

เรื่อง

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ข คู่มือลงรหัส แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ง คู่มือลงรหัส แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ฉ ใบขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตเพื่อทำงานวิจัย
- ภาคผนวก ช ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ซ รายชื่อพนักงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	63
ตารางที่ 1	63
ตารางที่ 2	63
ตารางที่ 3	64
ตารางที่ 4	64
ตารางที่ 5	65
ตารางที่ 6	65
ตารางที่ 7	66
ตารางที่ 8	67
ตารางที่ 9	68
ตารางที่ 10	69
ตารางที่ 11	70

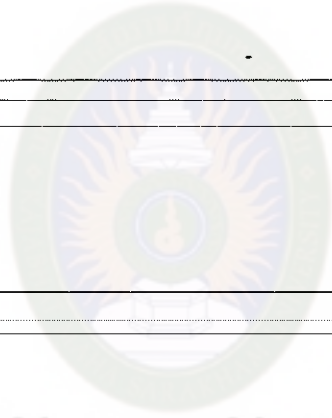
ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 12	71
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามการพัฒนาศักยภาพ ของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ดำเนินการ.....	
ตารางที่ 13	72
เพศของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 14	72
อายุของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 15	73
สถานภาพของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรุณ)ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 16	74
ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 17	74
รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 18	75
อาชีพของผู้ใช้บริการ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	
ตารางที่ 19	76
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 20	77
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้.....	
ตารางที่ 21	78
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....	
ตารางที่ 22	79
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความมั่นใจได้.....	

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 23	80
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ).....	
ตารางที่ 24	81
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	
ตารางที่ 25	82
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 26	83
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 27	84
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 28	86
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 29	87
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	
ตารางที่ 30	89
ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 31 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	91
ตารางที่ 32 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	92
ตารางที่ 33 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	94
ตารางที่ 34 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	96
ตารางที่ 35 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	98
ตารางที่ 36 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการดำเนินงานของ ผู้ใช้บริการ โรงเรณีสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	100

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงตำแหน่งคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ.....	130
แผนภูมิที่ 2 แสดงช่องทางการส่งมอบบริการ.....	136



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY