

ชื่อปริญญาโท : แนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ
โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ)
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท : อาจารย์กิตติชัย เจริญชัย

ชื่อผู้ทำการวิจัย : นางสาวนิตยา มัทนัง
นางสาวปัทสรา จะดี
นางสาวลักขณา ไสวงาม
นางสาวรัชณี วรรณศิริ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรรณ(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบล ตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาศักยภาพการดำเนินงาน (2) เพื่อศึกษากลยุทธ์คุณภาพการบริการ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน (4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มคือ พนักงาน จำนวน 8 คน โดยใช้ในการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง และผู้ใช้บริการ จำนวน 385 คน โดยใช้ในการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิธีทางสถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ในการทดสอบความแปรปรวน (ANOVA) T-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

ผลการสำรวจพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนมากมีตำแหน่ง/หน้าที่พนักงานต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีศักยภาพการดำเนินงาน ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.57)

ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.90 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.26 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.57 ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.81 ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.70 ส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.94 และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.48)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/หน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านโครงสร้างองค์กร ควรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีระบบการบริหารงานที่คล่องตัว ด้านบุคลากร ควรมีการจัดบุคลากรให้ดำเนินงานตามระดับความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในเฉพาะด้านบุคลากรภายในองค์กรควรมีทักษะและประสบการณ์ที่ดี ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดหางบประมาณ เพื่อใช้ในการพัฒนาทางการตลาดและการให้บริการที่ทันสมัยขึ้น ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่มีความพร้อมต่อการให้บริการ ด้านสถานที่ดำเนินการ ควรมีการจัดรูปแบบสถานที่การให้บริการให้มีรูปแบบที่สวยงาม สะอาดตา

แนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเชื่อถือได้ ผู้บริหาร พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และมีคุณภาพ พนักงานจะต้องมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้เข้ามาใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ พนักงานต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่ได้รับ ด้านความเห็นใจ พนักงานต้องดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ดำเนินการทางด้านทัศนียภาพและกายภาพเสมอ

Thesis Title: Development Potential and Service Quality Strategy of Suanwaruan Hotel
(Suanwaruan Professional Practice Center)
Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province

Advisor: Teacher Kittichai Charoenchai

Researchers: Miss Nidtaya Mattanang
Miss Papassara Chadee
Miss Lakcana Sawaingam
Miss Ratchanee Wannasiri

Abstract

The research on Development Potential and Service Quality Strategy of Suanwaruan Hotel (Suanwaruan Professional Practice Center) Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province aimed at (1) studying the potential of operation, (2) studying strategy of service quality, (3) studying ways of developing potential of operation, (4) studying ways of developing strategy of service quality

Tool used in collecting data for this study was questionnaire to collect data from 2 sample groups including 8 staff by specific collection of data and 385 service users by random collection of data, by using statistical application program, by means, percentage, standard deviation, frequency distribution, and ANOVA, T-test and F-test. It was found from the research that:

Most staff were female equal to 87.50 percent, mostly they are 20 – 25 years old, equal to 37.50 percent, most of them are single equal to 75.00 percent, most graduated with Bachelor's Degree equal to 50.00 percent, most of them have monthly income lower than 10,000 baht equal to 75.00 percent, most of them work as receptionists equal to 25.0 percent, and the potential of operation of staff by overall is of medium level ($X = 3.44$, $S.D. = 0.57$).

It was found from the survey that most service users are female equal to 63.90 percent, most are 36 – 40 years equal to 20.26 percent, most are married equal to 48.57 percent, most graduated with Bachelor's Degree equal to 54.81 percent, most have monthly income for 10,001 – 20,000 baht equal to 38.70 percent, most work as employees in private company equal to 24.94 percent, and the service users were of opinion towards strategy of service quality by overall in very good level ($X = 4.00$, $S.D = 0.48$)

Hypothesis's result

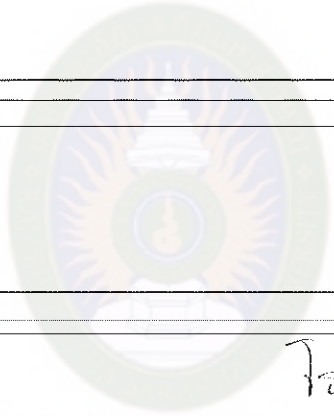
Staff of Suanwaruan Hotel (Suanwaruan Professional Practice Center) Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province who have different gender, age, status, educational level, monthly income, position/ duty had not had different opinion towards potential of operation with statistical significance of 0.05 level.

The service users of Suanwaruan Hotel (Suanwaruan Professional Practice Center) Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province who have different gender, age, status, educational level, monthly income, position/ duty had not had different opinion towards strategy of service quality by overall with statistical significance of 0.05 level.

Ways of developing potential of operation of staff of Suanwaruan Hotel (Suanwaruan Professional Practice Center) Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province is that on organizational structure, the work should be performed efficiently, there should be flexible management system; on personnel, there should be staffing so that the personnel could work under their own aptitude and expertise; the inside organization should have good skill and

experience; on budget, there should be ways of finding budget to use on part of marketing development and for better and more up-to-date service; on materials and equipment, there should be tools and technology ready for providing service; on operational site, there should be an arrangement for the site to provide service to be of beautiful and clean form.

Ways of developing strategy of service quality of Suanwaruan Hotel (Suanwaruan Professional Practice Center) Tambon Talad, Muang District, Mahasarakham Province: on reliability, the executive and staff must be knowledgeable and must be able to provide service with accuracy and quality. Staff shall be enthusiastic when there is someone coming in for service; on reliability, staff shall ensure the service users in the service received; on empathy, the staff shall take care of and pay attention to the service users; on physical characteristics, there should be an improvement and development of operational site on panorama view and physical work constantly.



7/2/11521
7/2/11521 AT MS 11521/11521

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	
รับรับ
วันที่รับ	26 ก.พ. 2556
เลขที่รับ	กค. 213174
เลขที่รับ	647.91 96774

2555