

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการของ โรงแรมเกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักรกรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมา โดยเริ่มต้นจาก เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี จนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้น และได้เปลี่ยนแนวคิดจาก โมตรีจิต มาเป็น ธุรกิจ และเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่าย ๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยัง ประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึง สหราชอาณาจักร การ โรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลา จากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียว สำหรับนักเดินทางก็พัฒนา ให้มีความหรูหรา สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรฯ โรงแรมเป็นที่ของผู้ดี และขุนนาง นักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาออย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มี เครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละคร อยู่ในนั้นโรงแรมไม่มีการพัฒนาไปไกลกว่า จนกระทั่ง นายเซซาร์ ริทซ์ (Ce'Sar Ritz) เป็นชาว สวิสเซอร์แลนด์ ผู้ซึ่งเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้นั้นเอง การโรงแรมในประเทศไทยเริ่มขึ้นมาตั้งแต่สมัย พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 4 ซึ่งประชาชนมีการไปมาหาสู่กัน ชาวต่างชาติคนจีนที่เข้ามาที่สยามประเทศในเวลานั้นก็จะไปพักตามศาลาวัดต่อมาเมื่อคณะทูตซึ่งมี สมเด็จพระราชาไทยเสด็จกลับจากยุโรป ก็ได้นำแนวความคิดของการสร้าง โรงแรมมาพัฒนา จนกระทั่งเมื่อหนังสือพิมพ์รายปีของ หมอบรัดเลย์ (D.B.Bradley) ฉบับปี พ.ศ. 2406 (ค.ศ. 1863) ก็ได้มีข้อความประกาศเปิดโรงแรมเป็นครั้งแรกในประเทศไทย นั่นคือ ยูเนียน โฮเต็ล (Union Hotel) และ บอร์ดคิง โฮเต็ล (Boarding Hotel) ฉบับปี พ.ศ. 2407 (ค.ศ. 1864) ข้อความประกาศชื่อ โรงแรม ยูเนียน โฮเต็ล (Union Hotel), โอเรียนเต็ล (Oriental), ฟิชเชอร์ โฮเต็ล (Fisher's Hotel) ฉบับปี พ.ศ. 2408 (ค.ศ. 1865) ข้อความประกาศชื่อ โรงแรม ยูเนียน โฮเต็ล (Union Hotel) และ โอเรียนเต็ล (Oriental) ฉบับปี พ.ศ. 2409 (ค.ศ. 1866) ข้อความประกาศชื่อโรงแรมยูเนียนโฮเต็ล (Union Hotel) จน

มาถึงสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว หรือ รัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่ โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและในรัชสมัยนี้เอง ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยก็เฟื่องฟูขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่าง ๆ มากมาย เช่น ในปี พ.ศ. 2413 (ค.ศ. 1870) มีโรงแรมเปิดใหม่คือ Falck's German, Hamburg, Marien, Siam ในปี พ.ศ. 2414 (ค.ศ. 1871) Carter's, Norfolk แต่โรงแรมทั้งหมดที่กล่าวไป สร้างขึ้นและบริหารงานโดยชาวต่างชาติทั้งสิ้นจนกระทั่งปี พ.ศ. 2465 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เป็น โอรสองค์ที่ 35 ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการ การรถไฟในสมัยนั้น ได้สร้าง โรงแรมหัวหิน ขึ้นมา เป็น โรงแรมที่สร้างขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟ เป็น โรงแรมแรกที่สร้างขึ้นด้วยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารงานและเป็น โรงแรมที่เป็น โรงแรมริมชายหาด

โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรุณ) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นักศึกษา โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ และนักศึกษา โปรแกรมวิชาอื่น ๆ ตามที่หน่วยงานคณะจัดส่งนักศึกษา เพื่อฝึกประสบการณ์ จัดบริการห้องพัก ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง และบริการอาหารเครื่องดื่มให้กับผู้ใช้บริการทั้งบุคคลภายในสถาบันฯ และบุคคลภายนอกการบริการของ โรงแรมเป็นสถานที่ ประกอบการเชิงการค้า เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัยและการให้บริการในด้านต่างๆตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ที่มาพัก เช่น สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ สปาเพื่อสุขภาพ คอฟฟี่ชอป ห้องคาราโอเกะ บริการอินเทอร์เน็ต ร้านเสริมสวยร้านจำหน่ายของฝาก บริการอาหารในห้องพัก บริการรับซักรีดเสื้อผ้า การให้บริการของ โรงแรมก็เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถรักษาลูกค้า และแสวงหาลูกค้าใหม่ได้ ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุก ๆ ด้าน ซึ่งถือเป็นนโยบายหลักของธุรกิจ โรงแรม และมุ่งมั่นพัฒนาฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา สร้างนวัตกรรมใหม่ในการบริการของธุรกิจ โรงแรม เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศทั้งด้านวิชาการและผลการดำเนินงาน และมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อเน้นการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าในระยะยาว

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งโรงแรมภายในจังหวัดมหาสารคาม มีอยู่ 5 แห่ง ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาโรงแรม สวนวรุณ(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

(<http://www.holidaythai.com/Thailand-Hotels-Amphoe-860.htm>สืบค้นข้อมูล วันที่ 20 กันยายน 2554)

นอกจากนี้โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ยังต้องมีการพัฒนา ศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการรวมทั้งการให้บริการที่มีอยู่ให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากขึ้นและมีความเหนือกว่าคู่แข่งอื่นเนื่องจากโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ยังมีปัญหาหรือข้อบกพร่องอยู่หลายด้านด้วยกันคือ

ปัญหาด้านศักยภาพการดำเนินงานประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร จะมีปัญหาในส่วนของพนักงาน ไม่มีฝ่ายบัญชีการเงิน ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ ไม่มีพนักงานต้อนรับ และฝ่ายรักษาความปลอดภัยของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลัวของหาย จึงทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ไปใช้บริการของโรงแรมอื่น ด้านบุคลากร พนักงานหนึ่งคนทำหลายหน้าที่ เพราะพนักงานมี 9 คน ซึ่งไม่พอต่อการบริการลูกค้าในแต่ละส่วนของโรงแรม และไม่มี ปรก.รักษาความปลอดภัย ซึ่งทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่มั่นใจในการดูแลทรัพย์สิน ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงานในแต่ละส่วน เพราะงบประมาณมีจำนวนจำกัดในแต่ละปี ปี 2554 ซึ่งได้งบประมาณมาเป็นเงิน 1,920,000 บาท/ปี ด้านวัสดุอุปกรณ์ แอร์เก่าเสียงดังไม่เย็นเสียงบอย ไม่มีกล้องวงจรปิด โต๊ะเก้าอี้มีจำนวนจำกัด ห้องจัดเลี้ยงมีเก้าอี้รับรองแขกได้ไม่เกิน 100 ตัว และห้องประชุมเก้าอี้ก็ไม่เกิน 150 ตัว ถ้ามีลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่าจำนวนที่จำกัดก็ไม่สามารถรับรองแขกได้ ด้านสถานที่ดำเนินการ ไม่มีความพร้อมด้านสถานที่ต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน เพราะพื้นที่ในการรับรองแขกน้อยในส่วนของเรือปีไม่มีที่ให้แขกนั่งพัก แขกในส่วนมากที่มาประชุมที่โรงแรมมีจำนวนมาก เวลาพักแขกก็จะไปนั่งตามสนามหญ้า ห้องน้ำในส่วนกลางไม่สะอาดส่งกลิ่น สถานที่จอดรถคับแคบเวลาที่มีการจัดงานประชุม ลูกค้าที่มาจำนวนมากจึงไม่มีที่จอดรถ จากปัญหาด้านศักยภาพต่างๆ ที่กล่าวมา จึงทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่โรงแรมอื่นกันมาก ส่วนลูกค้าที่ยังใช้บริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ก็จะเป็นลูกค้าประจำที่ต้องการมาใช้บริการของที่นี่โดยตรง ปัญหากลยุทธ์คุณภาพการบริการประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ที่มาใช้บริการหรือลูกค้าไม่มีความเชื่อถือในชื่อเสียงภาพลักษณ์ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) เพราะยังไม่เป็นที่รู้จักของคนส่วนมาก ลูกค้าที่มาใช้บริการประจำก็จะเป็นนักศึกษา กศบป. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว บางครั้งพนักงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ ลูกค้าไม่มั่นใจที่จะมาใช้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) เพราะลูกค้าไม่มั่นใจในมาตรฐานของ โรงแรม เนื่องจาก โรงแรมสวนวรุณ ยังไม่ได้มีมาตรฐานรองรับเพราะยังไม่ได้จดทะเบียนเป็นธุรกิจ โรงแรม ทำให้ลูกค้าไม่มั่นใจในการบริการของโรงแรม ด้านความเห็นใจ (การเข้าถึงจิตใจ) การ

ให้บริการของพนักงานไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า เพราะลูกค้าแต่ละรายมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั่วถึงทุกคน ลักษณะทางกายภาพทางโรงแรมไม่มีเครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ทันสมัย อาคารสถานที่ไม่โดดเด่นไม่เป็นที่สะดุดตาต่อผู้มาใช้บริการ บุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)

จากความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสัคยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) เพื่อนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาสัคยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสัคยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสัคยภาพการดำเนินงาน ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ คุณภาพการบริการ ของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 1.3 สมมติฐานการศึกษา

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสัคยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

1. พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัคยภาพในการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน



2. พนักงานที่มี อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มี สถานภาพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงาน ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการ ดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มี รายได้/เดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการดำเนินงาน ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

6. พนักงานที่มี ตำแหน่ง/หน้าที่ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการ ดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการ ของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการ บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มี รายได้/เดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

#### 1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวทางพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน (วรรณช จันทรร, 2540) ซึ่งประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่ดำเนินการ กลยุทธ์คุณภาพการบริการ (ปณิศา ลัลลขานนท์, 2548 : 166) ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจได้ ด้านความเห็นใจ (การเข้าถึงจิตใจ) ด้านลักษณะทางกายภาพ

##### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. ได้ทราบถึงกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### ด้านพนักงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง/หน้าที่

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ สักยภาพในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

### ด้านผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ กลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ดีในทุก ๆ ด้านของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)

บริการ (Service) หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบายในการให้บริการทุกๆด้านของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ให้เกิดความพึงพอใจได้ด้วยความรู้สึกลึก

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ที่มีผลออกมาในทางที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในคุณภาพการทำงาน

ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ที่แสดงถึงการพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือความพร้อมขององค์กรในการจัดการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

กลยุทธ์ หมายถึง แนวคิดหรือทฤษฎี ที่นำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบในการวางแผนการจัดการที่จะนำมาปฏิบัติกับการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

แนวทางการพัฒนา หมายถึง กลยุทธ์หรือนโยบายที่เป็นการวางแผนในการพัฒนาความสามารถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆด้านของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบธุรกิจ การให้บริการด้านที่พักอาศัย อำนวยความสะดวกสบายในทุก ๆ ด้าน แก่ผู้ที่มาใช้บริการในโรงแรม

โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) หมายถึง โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีความต้องการที่จะมาใช้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ประกอบการ หมายถึง จำนวนสมาชิกทั้งหมดของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ อย่างมีคุณภาพและความถูกต้องแม่นยำ ที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่มีความน่าเชื่อถือทำให้ผู้ที่มาใช้บริการไว้วางใจในโรงแรม

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น รวดเร็วฉับพลัน เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ

ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง การแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการที่ดีตามมาตรฐานและปลอดภัย

ความเห็นใจ (การเข้าถึงจิตใจ) (Empathy) หมายถึง พนักงานดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ พนักงานเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ

ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ที่อยู่ใน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

โครงสร้างองค์กร หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีการประสานงานหรือกำหนดตัวบุคคล ขึ้นมาในการรับผิดชอบหน้าที่ ตำแหน่งงานของ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

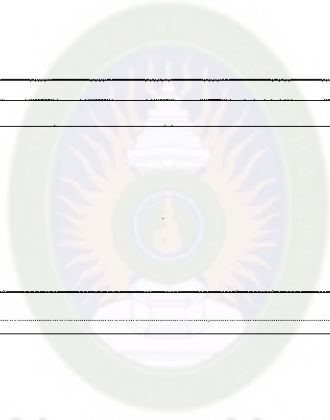
บุคลากร หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานใน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



งบประมาณ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในการดำเนินงานทุก  
กิจกรรม

วัสดุ อุปกรณ์ หมายถึง สิ่งของที่รองรับหรืออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานที่อยู่  
ภายในโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด  
มหาสารคาม เช่น รับรองแขก แอร์ ของตกแต่งภายในโรงแรม

สถานที่ดำเนินการ หมายถึง สถานที่ตั้งหรือสถานประกอบการที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อ  
โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด  
มหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## 1.8 กรอบแนวความคิด

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา โดยใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ศักยภาพของ วรเดช จันทรศร และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของปณิศา ลัทธนานนท์ เพื่อใช้ในการวิจัย โดยมีกรอบแนวความคิด ดังนี้

