

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม.....	10
ประวัติความเป็นมาของโรงแรม.....	10
ความหมายของโรงแรม.....	14
ประเภทของโรงแรม.....	15
เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรม.....	16
ระดับของโรงแรม.....	17
โรงแรมยูทธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	18
ประวัติความเป็นมาของโรงแรมยูทธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	18
โครงสร้างของการจัดการบริหารโรงแรมยูทธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	19
ส่วนบริการของโรงแรมยูทธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	25

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	นโยบายการให้บริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	30
	แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยว.....	31
	องค์ประกอบพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว.....	37
	จำนวนโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	42
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	42
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	42
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	45
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	47
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	50
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	57
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	59
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	70
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
	พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยา	
	แกรนด์ไฮเต็ล.....	78
	ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยา	
	แกรนด์ไฮเต็ล.....	83

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ระดับความพึงพอใจเลือกใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	88
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ	
การบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล จำแนกตามปัจจัย	
ส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	93
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเลือกใช้บริการโรงแรม	
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์	
ไฮเต็ล.....	111
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเลือกใช้บริการจำแนกตาม	
พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	124
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับ	
พฤติกรรมการเลือกใช้บริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	144
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับ	
ระดับความพึงพอใจเลือกใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล.....	179
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	181
สรุปผลการวิจัย.....	181
อภิปรายผล.....	184
ข้อเสนอแนะ.....	189
บรรณานุกรม.....	191
ภาคผนวก.....	197
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	203