



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เมษายน 2554



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สุพจน์ ประกิจานุรักษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เมษายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE MANAGEMENT AFFECTING CUSTOMERS' BEHAVIORS AND SATISFACTION

TOWARDS HOTEL SERVICES IN BANGKOK AREA

SUPHOT PRAKITJANURUK

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

April 2011



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า
ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ จันทร์ตะนี
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.กิติมา ทามาลี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรัตน์ จันทร์ตะนี)

.....กรรมการ
(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ
(ดร.สวัสดี เพชรโชติวงศ์)

.....กรรมการ
(ดร.วินัย ปัญจจรศักดิ์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาพิศ พลอยสุวรรณ)

เมษายน พ.ศ. 2554