



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ .....	ฬ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม .....	12
ความเป็นมาของโรงแรม .....	12
ลักษณะของธุรกิจบริการและธุรกิจโรงแรม .....	18
ประเภทของโรงแรม .....	21
การจัดระดับมาตรฐานของโรงแรมและการให้ดาว .....	24
หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว	
ประเภทโรงแรม .....	26
การแบ่งส่วนงานภายในโรงแรม .....	32
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการบริการที่พักแรม .....	34
การบริการของโรงแรม .....	35
การบริหารงานโรงแรม .....	36



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	การบริหารจัดการโรงแรมในประเทศไทย .....	40
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	42
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ .....	42
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	48
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	54
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	61
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด สำหรับตลาดบริการ ....	63
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ .....	71
	ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	76
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	86
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	92
งานวิจัยภายในประเทศ .....	92	
งานวิจัยต่างประเทศ .....	115	
3	วิธีดำเนินการวิจัย .....	118
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	118
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	120
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	124
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	124
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	126
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหาร .....	128
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	
	มหานคร .....	130
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม		
ในเขตกรุงเทพมหานคร .....	132	



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า	
4 (ต่อ)	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	135	
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	140	
	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	145	
	ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	153	
	ตอนที่ 8 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ของลูกค้า.....	165	
	ตอนที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	187	
	ตอนที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ของลูกค้า.....	215	
	ตอนที่ 11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า.....	256	
	ตอนที่ 12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ การบริหารจัดการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.....	328	
	5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	330
		สรุปผลการวิจัย.....	330
		อภิปรายผล.....	335
ข้อเสนอแนะ.....		349	



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	351
ภาคผนวก .....	360
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	376