

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิด .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม .....	9
ความเป็นมาของโรงแรม.....	9
ความหมายของโรงแรม .....	10
ประเภทของโรงแรม .....	11
การจัดองค์กรของกิจการโรงแรม.....	15
การจัดแบ่งแผนกงานของโรงแรม .....	16
ความรู้เกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง .....	26
การจัดเลี้ยงและสัมมนา.....	29
ประวัติของโรงแรมอมารี.....	24
เครือโรงแรมอมารี .....	24

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	35
	โครงสร้างการบริหารของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	40
	นโยบายการให้บริการลูกค้าของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	41
	โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายจัดเลี้ยงและสัมมนา.....	43
	รายการอาหารการจัดเลี้ยงและสัมมนา.....	47
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง .....	53
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	53
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	55
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	61
	แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ .....	67
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	74
	ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	80
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	90
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	101
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	101
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	102
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	105
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	106
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	107
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ	
	ด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ.....	108
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยง	
	และสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ.....	109
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและ	
	สัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	113

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยง และสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ.....	119
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยง และสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ.....	130
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	148
สรุปผลการวิจัย.....	148
การอภิปรายผล .....	150
ข้อเสนอแนะ .....	154
บรรณานุกรม .....	156
ภาคผนวก .....	162
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	163
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC.).....	169
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	176

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	รายการอาหารว่างและกาแฟของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ 450.- / person.....	48
2	รายการอาหารจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	49
3	รายการอาหารจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	50
4	รายการอาหารจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	52
5	รายการอาหารจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	52
6	รายการอาหารจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ .....	53
7	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส.....	108
8	จำนวนและร้อยละของประเภทของผู้มาใช้บริการ .....	110
9	จำนวนและร้อยละของประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา .....	110
10	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการ ....	111
11	จำนวนและร้อยละของลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา .....	111
12	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา.....	112
13	จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและ สัมมนาของ โรงแรมแห่งนี้ .....	112
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ .....	113
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านพนักงาน/บุคลากร.....	114
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ด้านราคา.....	115
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	116
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ..... 118
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ..... 119
21	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและ สัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ ..... 120
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนาโรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ..... 121
23	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 122
24	การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher’s LSD (Least Significance difference)..... 124
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามอาชีพ ..... 125
26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน... 126
27	การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านราคากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .. 128
28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพ..... 129
29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามประเภทของลูกค้า ที่มาใช้บริการ ..... 131

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
30	<p>การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการ กับประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ .....</p>	133
31	<p>การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา .....</p>	134
32	<p>การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการ กับประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ .....</p>	136
33	<p>การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับประเภทของผู้ที่มาใช้บริการ .....</p>	137
34	<p>การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามการเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ .....</p>	138
35	<p>การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา.....</p>	139
36	<p>การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ .....</p>	141

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและ สัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามความถี่ในการ เข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา..... 142
38	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและ สัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเหตุผลที่เลือก ใช้บริการของ โรงแรมแห่งนี้..... 143
39	การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคากับเหตุผลที่ท่าน เลือกใช้บริการของ โรงแรมแห่งนี้ ..... 145
40	การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาดกับ เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของ โรงแรมแห่งนี้..... 146
41	การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับ เหตุผลที่เลือกใช้บริการของ โรงแรมแห่งนี้..... 147

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	6
2 ห้องอาหารเฮนรี่ เจ บีนส์ .....	36
3 ห้องอาหารเซพพลิน .....	37
4 ค็อกพิทเล่าจัน.....	37
5 ห้องคอนเมืองบอลรูม .....	38
6 ห้องกินรี .....	39
7 โครงสร้างการบริหารของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ.....	40
8 โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายจัดเลี้ยงและสัมมนา .....	43
9 ขั้นตอนการติดต่อจัดงานเลี้ยง .....	45
10 ขั้นตอนการติดต่อจัดงานสัมมนา.....	46
11 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของ Phillip Kotler .....	82