

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	4
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานของการการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	42
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	61
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	61
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า.....	64
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	70
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76
ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่ออิทธิพลของการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76
5 บทสรุป.....	80
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผล.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	89

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	94
ประวัติผู้วิจัย.....	139



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวใน เขตกรุงเทพมหานคร.....	62
2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยใน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยรวมเป็นราย ด้าน.....	65
3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยใน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการสร้าง ฐานข้อมูลเป็นรายชื่อ.....	66
4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วยใน การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการใช้ เทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นรายชื่อ.....	67
5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วย ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านการกำหนด โปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์เป็นรายชื่อ.....	68
6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเห็นด้วย ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ด้านด้านการ รักษาลูกค้าเป็นรายชื่อ.....	69
7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพ การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมเป็น รายด้าน.....	70
8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพ การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นรายชื่อ.....	71
9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพ การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความด้าน ความมั่นใจเป็นรายชื่อ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพ การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการ ตอบสนองเป็นรายชื่อ.....	73
11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเอาใจใส่เป็น รายชื่อ.....	74
12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการบริการของ โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านรูปลักษณะเป็นรายชื่อ.....	75
13 อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร.....	76

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	8
2 โครงสร้างของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดเล็ก.....	19
3 โครงสร้างของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดกลาง.....	19
4 โครงสร้างของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมขนาดใหญ่.....	20
5 กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	35
6 ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ.....	50

