

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
โรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพระนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพระนคร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร" ของ นางสาวสุธิดา แก้วไชย เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....ประธาน

(ดร.ธัญมัย เจียรกุล)

.....กรรมการ

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

.....กรรมการ

(ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ)

.....กรรมการ

(ดร.อัศวิทย อธิทวิพัฒน์)

อนุมัติ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิณีจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

10 พฤษภาคม 2556

ประกาศศุภณูปการ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (Customer Relationship Management of Receptionist affecting to Service Quality of 4 stars hotel in Bangkok) นี้ สำเร็จได้ด้วย ความกรุณา ความช่วยเหลือด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครูอย่างแท้จริง และคำชี้แนะแนวทางอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ขอบคุณครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ขอบคุณเพื่อนๆ ที่อยู่เคียงข้างและช่วยเหลือกัน และขอบพระคุณผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หัวหน้างานต้อนรับ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม และบุคคลทั่วไปที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม

สุธิดา แก้วไชย

