

<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยรัตนนคร, 2552
<b>คำสำคัญ</b>	ความพึงพอใจ การให้บริการ โรงแรมอมารี

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายอยู่ 4 ประการได้แก่ (1)ความแตกต่างของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจในด้านการบริการของโรงแรมอมารีในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการและศักยภาพของพนักงาน (2)ความแตกต่างของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการบริการของโรงแรมอมารีในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3)ความแตกต่างของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการบริการของโรงแรมอมารีในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของโรงแรม (4)ความแตกต่างของเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการบริการของโรงแรมอมารีในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพการ เพื่อนำมาหาแนวทางในการพัฒนาการบริการในที่พักโรงแรมอมารี เพื่อเป็นรูปแบบในการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ประทับใจกับลูกค้า เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการ ธุรกิจที่และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม และดึงดูดลูกค้า และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ให้ใช้บริการโรงแรมในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งมีกระบวนการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าโดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษามีดังนี้ คือ เนื่องจากปัจจุบันมีโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย การแข่งขันอยู่ในระดับที่สูงทำให้ผู้ประกอบการจะต้องแข่งขันกัน การบริการเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถแข่งขันได้ และกระทำไม่ได้ไม่ยากการพัฒนาการบริการจึงมีความจำเป็นในอุตสาหกรรมบริการในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการมีหลายปัจจัย ขึ้นอยู่กับเพศ วัยและช่วงอายุ เพราะการบริการถึงแม้จะเป็นโรงแรมเดียวกันแต่ผลผลิตจากการบริการล้วนแล้วเกิดจากมนุษย์ ดังนั้น หากเกิดขึ้นต่างที่ต่างเวลา ก็ทำให้คุณภาพมาตรฐานเปลี่ยนได้ จำต้องมีมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่รองรับการให้บริการของพนักงาน

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการให้บริการของโรงแรมอมารี ในเขตกรุงเทพมหานคร ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยการสนับสนุนและคำปรึกษาคำแนะนำ และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพล ภูริต ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจน แนวทางในการดำเนินงานวิจัย และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดมา และ ดร.ศรีสุดา จงสิทธิผลที่ได้ชี้แนะและคอยให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ และพี่ๆพนักงานโรงแรมอมารีทั้ง 4 สาขาที่ได้สนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของทุกท่านที่ได้กล่าวมาและมีได้กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณบิดามารดาและที่สุคติได้ก็คือคุณย่าจินดา บัณฑิตน์ คุณป้าปรีชา บัณฑิตน์ ที่ได้ให้กำลังใจและทุนทรัพย์ที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาตลอดมา ซึ่งเป็นพลังสำคัญที่ทำให้เกิดความมานะพยายามที่จะทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

คุณประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมบูชาแต่พระคุณบิดา มารดา บุพการีและบูรพาจารย์ที่ได้ชี้แนะและวางพื้นฐานการศึกษา จนได้รับความสำเร็จในการศึกษาสมดังความมุ่งหมายทุกประการ

ว่าที่ร้อยตรีปฏิภาณ บัณฑิตน์