

## REFERENCES

- Asian Productivity Organization. (2000). *Customer satisfaction in the service sector*. Tokyo: Sanshusha.
- Coltman, M. M. (1989). *Introduction to travel and tourism: An international approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Cook, R. A., Yale, L. J., & Marqua, J. J. (1999). *Tourism the business of travel*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cook, S. (2000). *Customer care how to create an effective customer focus*. London: Kogan Page.
- Goeldner, C. R., & McIntosh, R. W. (2000). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. New York: Wiley.
- Kamolthip Yuennan. (2008). *Foreign tourists' impressions toward visiting Thailand*. Unpublished master's independent study, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Kate Woodford (2006) *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*. Singapore: Green Giant Press.
- Kotler, P. (1991). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New York: Prentice Hall.
- Mayor, M. et al. (Eds.). (2002). *Macmillan English dictionary: For advanced learners*. London: Macmillan.
- Patita Sirilertchaiyakul. (2008). *Satisfaction with AFS Exchange Program of Thai students placed in English speaking and non-English speaking countries*. Unpublished master's independent study, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Sa-nguan Ampaipisut. (2007). *Communication problems of foreign tourists with travel services in Thailand*. Unpublished master's independent study, Thammasat University, Language Institute, English for Careers.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (1999). *Consumer behavior in tourism*. Oxford: Butterworth-Heihemann.

- Swarbrooke, J., & Horner, S. (1999). *Consumer behaviour in tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- The Grand Palace in Bangkok*. (2008). Retrieved October 14, 2008, from <http://www.bangkok.com/attraction-palace/grand-palace.html>
- Tocquer, G. A., & Cudennec, C. (1998). *Service Asia: How the tigers can keep their stripes*. Singapore: Prentice Hall.
- Tourism Authority of Thailand. (1996). *Thirty-six years of the Tourism Authority of Thailand*. Bangkok: Dokbia.
- Tourism Authority of Thailand. (2008). *Tourism statistics*. Retrieved October 14, 2008, from [http://www2.tat.or.th/stat/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php)
- Walter, E. et al. (Eds.). (2005). *Cambridge advanced learner's dictionary* (2<sup>nd</sup> ed.). Singapore: Green Giant Press.
- What is audio guide?*. (2008). Retrieved October 14, 2008, from <http://www.euroaudioguide.com/eng/?q=node/3>
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.
- Zifko-Baliga, G. M. (1998). *What customer really want: How that affects what service to deliver*. Singapore: Prentice Hall.
- นิตดา หงส์วิวัฒน์. (2547). *คู่มือชมศิลปะและสถาปัตยกรรมไทยวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง*. กรุงเทพฯ: แสงแดดเพื่อนเด็ก.
- พิชยาพัชร ภัคจิราภรณ์. (2549). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในย่านประตูน้ำ เขตกรุงเทพมหานคร [The satisfaction of Russian tourists on the service quality of three stars hotel front office locating at Pratunam in Bangkok]*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขารัสเซียศึกษา.
- วรรณ วลัยวานิช. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิลาวัณย์ ไชยเสวี. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียต่อการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวไทย

[Russian tourists' satisfaction toward the service of Thai travel agencies].

การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขารัสเซียศึกษา.