

บรรณานุกรม

- กฤษณะ สีนธุเดช. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตดอนเมือง. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุสุมา ลมเชย. (2537). ความพึงพอใจและข้อเสนอในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉันทัช วรรณอนม. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชรีณี เดชจิตา. (2530). ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล มีชัย. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัยนา คำกันสีลป. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคา และการบริการนำเที่ยว แบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญ: กรณีศึกษาเรือรอยัล ไดมอนด์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิคม จารุมณี. (2536). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

บุญกร พงษ์ชาลิต. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลพนัส
นิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปวีณา โทณแก้ว. (2542). ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของคน
ไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2522, 4 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ.
หน้า 577.

พัฒน์พงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา
นครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพฑูรย์ ปานทอง. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขารัฐกิจ
ศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มัลลิกา เกื้อปัญญา. (2542). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ
สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านเขาเผ่าม้ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
, สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์. (2541). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาด
บวมแสน. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสีงแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์
และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

ลำพอง ศรีทับทิม. (2535). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อสภาพแวดล้อมกายภาพบริเวณ
สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณิ์ บันเทิง และคณะ. (2533). ความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการพยาบาลของนิสิต
พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ภาคนิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพยาบาลเด็ก, คณะพยาบาลศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2541). การวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตธรรม.

วิจิตร ชัยศรี. (2537). ทศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน.

วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิจิต อุกะโชค. (2544). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอจริม จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิภาวดี วงษ์บริสุทธิ. (2536). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหาดจอมเทียน เมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540). โครงการศึกษาจัดทำแผนแม่บทเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.

กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

สมบัติ ขรรยง. (2533). ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สมพร ตั้งสะสม. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด.

วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัด
เชียงใหม่และภูเก็ต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์,
คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรดี ชิดชอบ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพล ปธานวนิช และคณะ. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

สุริพร ภัทราพรนันท์. (2541). ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์: กรณีศึกษา
อุทยานแห่งชาติ ในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
สิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวนิช ศิลอาอ่อน. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของ
สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสริมกุล เสร็จกิจ. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการนันทนาการ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

เสาวนีย์ กันทะแสน. (2545). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด
สภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.

อาทิตย์ ศิริธร. (2541). วิสัยทัศน์การท่องเที่ยวของไทยพุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ. วิทยาลัย
ป้องกันราชอาณาจักร

อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: นิติกุลการพิมพ์.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10th. ed). New Jersey: Prentice - Hall.

Robert, W. & Charles, R. G. (1986). *Tourism: Principle, Practices Philosophies* (5th. ed).

New York: John Wiley and Sons.

Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Ross.