

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : ผดุงวิทยา, 2516.
- กฤษฎี กาญจนกิตติ. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ :
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร,
2524.
- กุลธน ธนาพงศธร. ประโยชน์และการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. โครงการสำรวจสถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศไทย 2543-2547.
กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545.
- จริยา เปรมศิลป์. การท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมปี 2543 และแนวโน้ม. กรุงเทพฯ : ฝ่ายภาคการ
ผลิต สาขนโยบายการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2543.
- เฉลียว บุรีภักดี และคณะ. ชุดวิชาการวิจัยชุมชน. นนทบุรี : เอส. อาร์, 2545.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2538.
- เชิดชัย นำวิวัฒน์. การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการตลาด : กรณีศึกษาของโรงแรมอิมพีเรียล. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- ดิเรก ฤกษ์หว่าบ. การส่งเสริมการขาย : หลักการและวิธีการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมการ
ฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2536.

ธานินทร์ สุวงค์วาร. เอกสารประกอบการอบรม การให้บริการสำหรับพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี.

ม.ป.ท. 2541.

นิคม จารุมณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,

2536.

ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523.

ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ. ม.ป.ท., 2527.

ปวีณา โทณแก้ว. ปัจจัยกำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ :

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2543.

พัฒนพงศ์ สืบบุญการณ. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของพนักงาน : ศึกษา

กรณีสำนักบริการโทรศัพท์ บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ :

2542.

วรวิทย์ หงวนศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ :

: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :

สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

วารี เกิดคำ. เครื่องมือและวิธีการรวบรวมข้อมูล. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏ

สวนสุนันทา, 2542.

วุฒิเทพ อินทปัญญา และคณะ. การกระจายและการไหลของรายได้จากการท่องเที่ยวในธุรกิจ

โรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว, กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2532.

วสันต์ กระโจมทอง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ

กรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองจอก. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ.

กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และโยธิน แสงวดี. “การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ”, การวิจัย

เกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ :

สถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ศรัณยา ศรีรัตน. การศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการใช้จ่าย และระยะเวลาพักของ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2540.

- สมชาติ กิจบรรจง. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2536.
- สยาม ศิริพานิช. **การศึกษาการให้บริการของสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ศึกษากรณี : บริษัท ดาว**
พลาสติก ร้อยเอ็ด จำกัด. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2543.
- สาลิกา เมธาวิณ. **การสนทนากลุ่ม**. ม.ป.ท., 2541 (อัดสำเนา)
- สำราญ มีแจ้ง. **สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพฯ : นิชนเอดวอร์ไทซิงกรุ๊ป, 2544.
- โสภภาพรรณ กาสมสัน. **พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ของจังหวัด**
เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- อรุณ รักธรรม. **การพัฒนองค์กร : การสร้างและพัฒนการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : โอเดียน
สโตร์, 2524.
- อรุณี ปัญญามูลวงษา. **ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง**
จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. **การวางแผนกลยุทธ์/นโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2543.
- อุดม จำรัสพันธ์ และคณะ. **ชุดวิชาการประเมินเพื่อพัฒนา**. กรุงเทพฯ : ทัศนทองการพิมพ์, 2545.
- Irfan, Ahmed. **Understanding Consumer Self - Sufficiency In Services**. Texas University,
1997.
- Cornell. "Hotel and Restaurant", **Administration Quarterly**. 28(1) (1976): 67-76.
- Good, Carter Victor. **Methods of Research : Education, psychological, sociological**. New
York : Appleton – Century – Crofts, 1954.
- Gronroos, Christian. **Service Management and Marketing : Managing the Moments of Truth**
in Service Competitive. Lexington Mass : Lexington Book, 1990.
- Keaveney, S. M. "Customer Behavior in Services Industries: an. Exploratory Study", **Journal of**
Marketing. 59 (2) pp. (1995): 71-82.
- Kotler, Philip. **Market Management 1st Ed.** Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1991.
- Millett, John David. **Management in the Public service : The Guest for Effective**
Performance. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Parasurman, A. Leonard L. Barry **Marketing Services : Through Quality**. New York : Free
Press. 1989.

Renaghan, L.M., M.Z. Kay. **What Meeting Planners Want: the Conjoint Analysis Approach**, 1987.

Rogelburg, S.G. **The Impact of Employee Service Disposition, Organization/Job Characteristics, and Employee Perception of the Customer on Service Oriented Behavior**. Doctoral Dissertation, The University of Connecticut, 1996.

Shelly, Mayroad W. and Glenn L. Beyon. **Human Judgement and Optimality**. New York : Wiley, 1964.

Stott, Kenneth and Allan, Walker. **Making Management Work**. New York : Simon & Schuster, 1992.

Sung, M. K. & C. J. Park. **The Avatar Navigation of Distributed Virtual Environment by Using Multiview Client**. 1998.

Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormic. **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1965.

Weber, Max. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : Free Press, 1947.