



บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ไม่ปรากฏวันที่ เดือน ปีที่เผยแพร่). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549. จาก: www.tat.or.th.
- เกียรติ สิมะกุล. (2548). ทำงานโรงแรมอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: อีแวน เฮอริเทจ.
- กัลยา ดำรงค์ดี. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for windows. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติเพื่อการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองวิชาการ ฝ่ายนโยบายและแผน ข้อมูลเชิงวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ไม่ปรากฏวันที่ เดือน ปีที่เผยแพร่). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549. จาก: www.tat.or.th.
- ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ไม่ปรากฏวันที่ เดือน ปีที่เผยแพร่). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2549. จาก: www.ayutthaya.go.th .
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน.
- นฤมล โชติเวช. (2539). ใส่ใจดูแลคุณ. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- จารุภา หิรัญเมฆาวณิช. (ม.ป.ป.). การบริการที่มีคุณภาพ. วารสารนักบริหาร, 43, 58-60.
- มาลัย กองมะลี. (2539). สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พิศมัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิศมัย ปโชติการ. (2534). งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร์ จึงสงวนพรสุข. (2540). ศึกษาการบริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์). วิทยานิพนธ์ มธ.ม. ,มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครุอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุนณา อยู่โพธิ์. (2536). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธาสนี พัดไธสง. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อ โรงแรมอิมพีเรียล แมงป่อง เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2538). รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- Christopher, W.F. & Scheuing. E.E. (1993). The Service Quality Handbook: (with contributions from 57 international experts). n.p.: Amacom.
- Gronroos, C. (1990). Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality. Review of Business 3. New York: St. John's University Press.
- Gronroos, C. (1982). Strategic Management and Marketing in Service Sector. Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration, Sweden.
- Kotler, P.(2000). Marketing Management. New. Jersey: Prentice-Hall.
- Sehiffman, Leon G.& Kanuk, Lazar.(1991). Consumer Behavior. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc. A Division of Simon & Sehuster.
- Lehtingen, U. & Lehtinen, J.R. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. n.p.: n.p.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1986). SERQUAL: A multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. n.p.: Marketing Science. Institute, Working Paper Report No.86-108.
- Vavra Terry, G. (1992). Aftermarketing: How to Keep Customer for Life through Relationship Marketing. New York: n.p.