



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยพระนคร

บรรณานุกรม

- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2541). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- กฤษสิริ รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์. (2547). **การมุ่งเน้นลูกค้าและ ตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น**. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ขนิษฐา วงศ์คำจันทร์. (2546). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงอาหารของหน่วยโภชนาการ การ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม., มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จารุณี ต้นเจริญ. (2541). **ผลกระทบของรูปแบบวัฒนธรรมองค์การต่อคุณภาพการบริการ อุตสาหกรรมโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- จินตนา บุญบง. (2539). **การก่อสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับการปรับปรุงการบริการ ภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกรัฐมนตรี.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). **จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12)**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์แห่ง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2544). **การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทวีป ศิริรัศมี. (2548). **ความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมชาวต่างประเทศต่อการจัดประชุม นานาชาติในประเทศไทย**. รายงานการวิจัย กรุงเทพฯ: กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา แซ่หู่. (2542). **หลักการจัดการโรงแรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- นงคินุช ศรีธนาอนันต์. (2548). **การโรงแรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รสมารินทร์ อรุณทัยพิพัฒนา. (2544). **ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เป็นสถานที่ประชุม.** การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วารุณี ตันติววงศ์วานิช, นิภา นิรุตติกุล, สุนทรี เหล่าพันธ์, พรพรม พรหมเพศ, นิตยา งามแดน และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2546). **หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิฑารภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต วรรณกาญจน์. (2537). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อระบบบริการ โรงพยาบาลทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** ภาคนิพนธ์ สห.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2546). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). **พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย.** กรุงเทพฯ : ซี-เอ็ด เอ็ดดูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5).** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. (2538). **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริการธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางเขน.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548) **เทคนิคประชุมและนำเสนอแบบมืออาชีพ.** กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนท์.
- สมคิด บางโม. (2544). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม.** กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : เดชเอนกการพิมพ์.
- สมเกียรติ ศรีจักรวาท. (2542). **การวางแผนและการจัดการประชุมทางวิชาการ (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **เทคนิคการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สมิต สัจฉกร. (2547). **การประชุมที่เกิดประสิทธิภาพ.** กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมิต สัชฌุกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ:สายธาร.

สาโรจน์ ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน**

มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ จังหวัดร้อยเอ็ด.

สุดาพร สุวัฒน์นอม. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรม**

ริสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา : โรงแรมโกลเด้นท์

แลนด์ริสอร์ท. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล,

นครราชสีมา.

สุนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บิ๊กไฟร์ เพรส.

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน**

สาขาขอนแก่น . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

โสภิต ภัทรพิพัฒน์. (2545). **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546) **การตลาดบริการ**

กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล**

อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2538). **รวมความรู้เกี่ยวกับโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ฮิวแมนเฮอริเทจ.

อรสา ถิ่นจอม. **ความพึงพอใจของพระภิกษุสงฆ์ต่อบริการตรวจรักษาโรคเคลื่อนที่โครงการ**

อภิบาลสงฆ์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ :

อดุลพัฒน์กิจ.

Kotler, P. (1994). **Marketing, analysis and planning**. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock, C.H., Patterson, P., and Walker, J.R. (2004). **Services anagement : An Asian-**

Pacific and Australian perspective. Sydney: Pearson Australia Group.

Parasuraman, A.Z., and Leonard, B.L. (1996). **SERQUAL : A multiple item scale for**

measuring customer perceptions of service quality. N.P.: Marketing Science.

Institute.