



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยพระนคร

บรรณานุกรม

- การวิเคราะห์ : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดชายฝั่งทะเลอันดามันของพนักงาน
บริษัทเอกชนในเขตสาทรนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไปวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ
กรุงเทพมหานคร
- กุลธิดา มณีวรรณ. (2554). ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญใน
การใช้บริการรถรางท่องเที่ยวชมเมืองพิษณุโลก Marketing Mix. กรุงเทพฯ:
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (2551). คู่มือระบบการประกัน
คุณภาพภายใน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและการพัฒนาแนวทาง
และการวางแผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ.
สยามศิลป์การพิมพ์:
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่ง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร
(พิมพ์ครั้งที่ 3). ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม
และภัตตาคาร หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- จัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). คุณภาพบริการความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพ
บุคลากรในธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีพระทุม, กรุงเทพฯ.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สามลดตา.
- ชไมพร สมปิตดา. (2551). ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการอาหาร
และเครื่องดื่ม: กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์
สปา. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ชยางค์กุล เป็รื่องการ. (2551). เอกสารประกอบการสอน หลักการตลาด. กรุงเทพฯ:
คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยดุสิตธานี.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) การตลาดบริการ กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989).
- เชาว์ โรจนแสง. (2544) เอกสารชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซนเตอร์.
- ณัฐรัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- दनัย เทียนพุดม. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคอนสึ่งทำห่ายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทราญคำ เอมอร. (2553). การปรับปรุงการบริหารจัดการระบบกิจกรรมคิวนซีซีของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเทคนิคการกระจายหน้าที_การทำงานเชิงคุณภาพ. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวี สีหามาตย์. (2548) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักศึกษา วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมเวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่13). กรุงเทพฯ: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธำรทีพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- ธีระทัต คงจันทร์. (2541). การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม:ศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอดคอคอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นนุช วงษ์สุวรรณ. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์

- นนท์ช พรอมไธสง. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม แกรนด์
ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธนบุรี.
- นิคม จารุมณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรุงเทพฯ
- นิภา วธวานิชกุล. (2550). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม. กรุงเทพฯ: ธารการพิมพ์.
- นิตา ชูโต. (2548). เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การวิจัยเชิงคุณภาพด้าน
สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.
นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่องานบริการของสำนักเลขาธิการ
คณะรัฐมนตรี (สคค.) ประจำปีงบประมาณ 2554
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2550). การว่าจ้างและการรักษาบุคลากร. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็
ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). สร้างมาตรฐานงานบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ:
พิมพ์ตะวัน.
- ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2551) แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ
การศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัย ครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- พยอม วงศ์สารศรี (2540).การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พรทิพย์ เกียรติภาคภูมิ. (2551). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของ
ผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม.. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.
- พระราชบัญญัติโรงแรม. (2547) ราชกิจจานุเบกษา. 121(70 ก).
- พัฒนไชย อินทรโยธา (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการในโรงแรมเจ
ดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัย
นเรศวร. พิษณุโลก

พิกุล ลีวสิริพงศ์. (2550). การใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิชญ์ณัฐรา งามมีศรี. (2552). การประเมินโครงการพัฒนาความปลอดภัยทางด้านอาหารในโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่ 3/54 และแนวโน้มปี 2554-2555. (2554). กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

มณฑนา ชมสาคร. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านการบริการของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวินชั่นเซ็นเตอร์เซ็นทรัลเวิลด์. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง.ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

ราณี อธิชัยกุล. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). การจัดการคุณภาพจาก: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ลักขณา จาดกานนท์, ธนพรธน บุญยรัตกลิน, ดวงรัตน์ แซ่ตั้ง และ เนนิสา ไชยบุระ. (2554). การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วรารัตน์ เขียวโพรี. (2550). การบริการค่าตอบแทน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). TQM วิธีองค์กรคุณภาพยุค 2000. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (2550). กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้. กรุงเทพฯ: สยามคอมส์เสริมเทคโนโลยี

วิลาวรรณ รัตพิศาล. (2550) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิจิตรทัศน์.

วิไลพร เข้มกระโทก. (2550). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเงินฝากของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตจังหวัดนครสวรรค์คุณภาพการบริการ. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

- วีระพล บดีรัฐ. (2543). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. (2551). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยพายัพ,
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ. บรรณกิจ.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). Practical PDCA แก้ปัญหาและปรับปรุงเพื่อความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ซีโน ดีไซน์.
- ศุภวรรณ รัตนโอภาส. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงแรม เอ-วันเดอะรอยัลสุรพงษ์. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2555). วงจรเดมมิ่ง PDCA. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก <http://youth.ftpi.or.th>
- สไบทิพย์ มลคณินมิตร (2554) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, เพชรบุรี.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2552). สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.tpa.or>.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธาทิพย์ แก้วเพชร. (2552). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สุนันทา เลहनันท์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธารการพิมพ์.
- สุปราณี ศรีจัตราภิมุข. (2524). การฝึกอบรมและการพัฒนานบุคคล. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์.
- สุรพงศ์ สุทธิบุญขร (2553) กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของแผนกจัดเลี้ยงในโรงแรม ระดับ 5 ดาว ครุส พัทยา ศศ.ม มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- หิรัญ พบลาภ. (2555). บทความ. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2555, จาก <http://info.muslimthai.com>
- อนิวัช แก้วจำนง. (2552) การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: นาศิลป์โฆษณา.

อรัญญา กิมภีระ. (2552). การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของ
วิทยาลัย สารพัดช่างลำปาง. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2555, จาก

<http://aranyakim.blogspot.com>

อีโตชิ คูเมะ. (2540). *Management by Quality*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.

Deming, W. Edwards. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering
Study. N.p.: n.p.

Kotler Philip. (2003). *Marketing management (11th ed.)*. New Jersey, U.S.A.: Pearson
Education.

Kotler Phillip. (1997). *Marketing management (9th ed.)*. New Jersey: PrenticeHall.

Lundberg, Donald E. (1974). *The hotel and restaurant business*. Boston: Cahnerns Books.

Parasuraman. (1990). A conceptual model of service quality and its implications for
future research. *Journal of Marketing*, 10(1), 10

Philip Kotler. (2003). *Marketing management (11th ed.)*. New Jersey, U.S.A.: Pearson
Education.

Shewhart, Walter Andrew. (1939). *Statistical method from the viewpoint of quality
control*. New York: Dover.

Shewhart, Walter Andrew. (1980). *Economic control of quality of manufactured
product/50th anniversary commemorative issue*. America: American Society for
Quality.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley