



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุรินทร์

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). ข้อมูลการท่องเที่ยวทางด้านการตลาด. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2555, จาก <http://marketingdb.tat.or.th/marketingdatabase/report.php>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). สรุปรายได้-รายจ่ายและดุลการท่องเที่ยว ปี 2550. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2555, จาก http://www2tat.or.th/stat/wed/static_tex.php
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (17 กุมภาพันธ์ 2555). บทวิเคราะห์จำนวนห้องพักของประเทศ ไทย. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555, จาก <http://etatjournal.com/web/etat-journal/2012/2012-jan-mar/395-12555-hotel-thailand>
- เขมวดี คงหมื่นไวย. (2548). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จूरินทร์ วณิชกิตติ. (2548). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือโซเทล. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ชินจิตต์ แจ่มเจมกิจ. (2544). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: Tipping point press และ นิตยสาร BrandAge.
- ณภัทร สำราญราษฎร์ และวราวุฒิ ดิวารี. (2552). ปัจจัยทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรป ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการที่พักแบบบูติกโฮเต็ล ในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรภรณ์ ฟองเงิน. (2553). คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับโรงแรมอิมพีเรียล แมงปิ้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555, จาก www.tourism.mju.ac.th/download/research/9.pdf

- ภรณ์ พิมพ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์
โรงแรมบูติก กรณี ศึกษา โรงแรมรีเฟลคชั่น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- พิลาวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2553). การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการมา
ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์และศูนย์การค้าสยามพารากอน. การศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง, ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (7 สิงหาคม 2549). หลักการโรงแรม: แผนกบริการ
ส่วนหน้า. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555, จาก <http://www.aru.ac.th/content/view/243>
- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วน
หน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2555,
จาก www.sci.rmuti.ac.th/grad23rd/.../4161%20pp%20785-792.pdf
- เมลินดา นิลคอมพ์. (2546). ปรัชญาและกลยุทธ์ CRM. กรุงเทพฯ: เอเชียเอ็ม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล
- วัลย์พร รุ่งตระกูลไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาบริการ. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศศิณีภา ทิวาลัย และวดิน เหลี่ยมปรีชา. (2554). การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของ
ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลอง
ของดีลอนแอนด์แม็คคูลิน และอีเมตริก. วารสารวิทยาการจัดการและ
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 7(1), 89-101.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2555). Name list for Hotel & Resort 2012. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2555,
จาก <http://thaihotels.org/name-list-for-hotel-resort-2012/>
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). การจัดการโรงแรม. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2548). รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:
ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติการส่วนหน้า (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.