

บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรค
ผิวหนัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคกลางเขต 6. (2549). สถิติการท่องเที่ยวจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : องค์กรฯ.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ . (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คอตเลอร์ ,ฟิลิป. (2541). การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม .
กรุงเทพมหานคร : คู่แข่ง
- จารุณี ตันเจริญ . (2541). ผลกระทบของรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรต่อคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการและบริหารองค์การ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ . (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. (เอกสารประกอบการ
การสอน) . นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรวพร กุลอำนาจชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการสังคมสงเคราะห์
ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์
มหาบัณฑิต. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- ชมานันท์ เพ็ชรปรี. (2541). ความพึงพอใจของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและ
บรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชรีณี เฉชจินดา . (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจัดการอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต
(สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ชัยนันท์ เข้มสะอาด. (2527). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา พบ.480 การบริหารโรงแรม.
กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรีผล. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตของ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม).
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงพร รัตติสร้อย. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม ป่าตองเมอร์ลิน
จังหวัดภูเก็ต. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ถาวร โสภีอมร และ สุรพล หิรัญศรี. (2525). เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องโฆษณา.
กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). การตลาดสำหรับนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทย
วัฒนาพานิช.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. (2544). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการท่องเที่ยว
และการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจ
ตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาการเศรษฐกิจ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร :
กราฟฟิคฟอร์แมท(ไทยแลนด์).
- ปิยะนุช กลิ่นจันทร์. (2541). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมซิลเวอร์แซนด์.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ภวิษา รอดรักษ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจ
โรงแรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะ
กรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมวิทยา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช สาขาเกษตรศาสตร์. (2539). **จิตวิทยาการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3 . นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ลาวัลย์ วงศ์ญาพรหม. (2546). **ปัจจัยที่เป็นผลต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการโรงแรม**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมขององค์กร**. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- วีระชัย ภู่อระกุล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลยานนาวา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2542). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาพัฒนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2528). **การบริหารบุคคลยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- สุดาพร สุวัฒน์โนดม. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการโรงแรม รีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา : โรงแรมโกลเด้นแลนด์ รีสอร์ท**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- สุทธิวรรณ แซ่ฝ้า . (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน โรงแรมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์กร). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุเทพ แจ่มมี. (2548). **การบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานของบริษัท มัตสุซิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์(ไทยแลนด์) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- โตภิต ภัทรพิพัฒน์. (2538). **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รัชธรรม. (2525). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ การบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจสำหรับนักศึกษา MBA และ Ph.D.**
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Aday ,L.A. and R. Andersen. (1975). **Development of Indices of Access to Medical Care**.
Michigan : Ann Arbor Administration Press.
- Applewhite , Philip B. (1965). **Organization Behavior** . Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Calisle , H.M. (1982) . **Management : Content, Methods and Applications**. 2 nd ed. Chicago :
Science Research Associates.
- Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York :
McGraw-Hill.
- Drucker , P.F.(1979). **The Practice of Management** . NewYork : Harper and Brothers.
- Gilmer , Von Haller B. (1971). **Industrial and Organizational Psychology**. New York :
McGraw – Hill.
- Koontz , H. and C. O'Denell. (1982). **Principle of Management : An Analysis of
Management Function** . 5 th ed. New York : McGraw – Hill.
- May, H.A. 1997. **How Multinational and National Firms Compete: A Case Study of
the Hospitality Industry in Thailand**. Ontario:York University.
- Mill, Robert Christie. (1990). **Tourism The International Business**. New Jersey :
Prentice Hall.
- Mottaz, Clifford J. (1987). “ An Analysis of the Relationship between Work Satisfaction
and Organizational Commitment,” **The Sociological Quarterly**. 28(4) : 541-558.
- Schermerhorn Jr.(1985). **Managing Organizational Behavior**. 2 nd ed. New York : John
Wiley&Sons.
- Schwartz , Z.D. (1980). **Introduction to Management : Principle , Practice and Process**.
NewYork : Harcourt Brac Jovanovich.

Weber,Max. (1966). **TheTheory of Social and Economic Organization**. New York : The Free
Press.