

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กชกร กลมกล่อม. (2549). การบริหารจัดการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ฟอร์ดที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กรองทอง อัมวงษ์. (2548). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ์กมล กมลลาสน์. (2546). ความพึงพอใจและความต้องการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ขวัญเรือน ทัพโยธา. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมตักศิลา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการ สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม. (2554). การจัดองค์กรของกิจการโรงแรม. ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2554, จาก : <http://www.hotelstaff.in.th>.
- จิรอร หอมยก. (2545). การคัดเลือกบุคลากรเพื่อการจ้างงานของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนะ เกษโกศล. (2542). การจัดการโรงแรม. ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรง.
- ชไมพร สมปีนตา. (2551). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม : กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

- ชลิตา พูลสวัสดิ์. (2549). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการการให้บริการห้องจัดเลี้ยงโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล. (2552). **การให้บริการ**. ค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2554, จาก : <http://www.rminaction.com>.
- คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). **ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- ดวงพร รัตติสร้อย. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม ป่าตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดิสงศ์ พรชนกนาถ. (2546). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2544). **ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา พงศ์ชนไพบูลย์และคณะ. (2544). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ธัญญา แซ่หุ่่น. (2542). **หลักการโรงแรม**. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ชานินทร์ ศิลปจำรุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.
- นฤมล บัวจันทร์. (2551). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นาตยา เกตุสมบุญณ์. (2549). **หลักการโรงแรม**. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรีณี เตกะจรินทร์. (2545). **การบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : แผนกค้ำารและค้ำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2542). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิค  
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ปริญ ลักขิตานนท์. (2544). **จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ทิปปิ้ง พอยท์.
- พรชัย สังข์สังวาลย์. (2547). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมโนโวเทล  
โลตัส กรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ ชงพุดชา. (2551). **การจัดเลี้ยง**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มณฑกานติ แลนแคสเตอร์. (2548). **วิชาการตลาดโรงแรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มัทนา ปรุโปรง. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงแรมทวารวดี  
ริสอร์ท**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มาริน สาลี. (2551). **อาหารภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (เอกสารประกอบการสอนวิชาอาหาร  
ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง)**. ปทุมธานี : คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มาลี โชคเจริญ. (2545). **การศึกษาเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดโรงแรมไทยและโรงแรม  
ต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). **พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ  
โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา  
การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัชณี วรจินดา. (2544). **การจัดเลี้ยงอาหาร**. มหาสารคาม : โครงการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ.  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :  
นานมีบุ๊ค.
- รุ่งกานต์ ชัยมงคล. (2547). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว  
ในการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**.  
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ. (2555). **ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ**.  
กรุงเทพฯ : โรงแรมฯ.

- ลาวัลย์ วงศ์ญาพรหม. (2546). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการโรงแรม**. การค้นคว้า  
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.  
วรรณภา หวังนิพนานโต. (2548). **การจัดเลี้ยงอาหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลพระนคร.
- วัฒนา สุนทรชัย. (2551). **การวิเคราะห์เครื่องมือวิจัยและการวิเคราะห์ข้อสอบ**. กรุงเทพฯ :  
วิทย์พัฒน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.  
\_\_\_\_\_. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.  
\_\_\_\_\_. (2543). **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ :  
พัฒนาศึกษา.  
\_\_\_\_\_. (2545). **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2542). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สมิต สัจฉกร. (2545). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สารานุกรมเสรี. (2554). **วิวัฒนาการของโรงแรม**. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2554, จาก : <http://th.wikipedia.org>.
- สินินาถ ดันตราพล. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัด  
เชียงใหม่ : กรณีศึกษาโรงแรมชารินทร์**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดาพร สุวัฒน์โนดม. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการโรงแรม รีสอร์ท  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษา : โรงแรมโกลเด้นแลนด์ รีสอร์ท**.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์. (2554). **การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า  
ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อกินันท์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจสำหรับนักศึกษา MBA และ Ph.D**.  
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Kotler, P. (1997). **Advance Marketing Management.** (9 th ed). Englewood Cleft, NJ :  
Prentice-Hall.

Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill.

Vroom, V.H. (1984). **Work and Motivation.** Florida : Robert E. Krieger.