

บรรณานุกรม

- กมล รัตนวิระกุล. (2550). การตลาดวิวัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สมาคมการบริหาร
โรงแรมไทย.
- กรวิภา รอดปาน. (2550). การบริหารประสบการณ์ลูกค้าเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มธุรกิจ
ร้านหนังสือ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการประชาสัมพันธ์,
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรองจิต. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- การตลาดเชิงประสบการณ์. (2544). วารสารเพื่อคุณภาพ, 8 (47), 101-102.
- กฤษณ์ รื่นรมย์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น
กรุงเทพฯ: สถาบันผลิตแห่งชาติ.
- ข้อมูลเกี่ยวกับ “เขาเขียวเอสเตด แคมป์ปิ้ง รีสอร์ท แอนด์ซาฟารี จ.ชลบุรี”. (2555). วันที่ค้นข้อมูล
4 กุมภาพันธ์ 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.estateresort.com>
- ข้อมูลเกี่ยวกับ “ฟาร์มโชคชัย แคมป์ จ.นครราชสีมา”. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 4 กุมภาพันธ์ 2555,
เข้าถึงได้จาก <http://www.farmchokchai.com>
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. (2538). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คุริตี. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- จิตรารักษ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2548). การสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
หน่วยที่ 6-10. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑามาส สุขสวัสดิ์. (2555, 4 พฤษภาคม). พนักงานต้อนรับ. สัมภาษณ์.
- จุฑา ศุภรางค์รัตน์. (2555, 4 พฤษภาคม). ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด. สัมภาษณ์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2544). การตลาดในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- _____. (2549). กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้า. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี ฟรันทิง
เซ็นเตอร์.
- ชุติมา ตั้งวิเทศจิต. (2544). การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตลาดเชิงกิจกรรม
ของบริษัทซี.เอ็ม. ออร์กาไนเซอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การโฆษณา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชูศักดิ์ เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). *กลยุทธ์การบริหาร*
ประสบการณ์สร้างแฟนพันธุ์แท้. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- _____. (2548). *การตลาดไม่โตก็ตาย*. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตติ้ง กูรู แอสโซซิเอชัน.
- ณพรงค์ ลมุนพันธ์. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- ณฤดี เต็มเจริญ คริสชนินทร์ และพนารัตน์ ลิ้ม. (2550). *ห้าขั้นตอนการสร้างมูลค่าและวัดผล*
ตอบแทนโดยใช้การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ: พิมพ์พรินต์ติ้งเซ็นเตอร์.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง
 พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- ดวงพร คำณวนวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2541). *สื่อสารการประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
 กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). *การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พิมพ์.
 ดัน. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2555). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)*.
 วันที่ค้นข้อมูล 23 เมษายน 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.drmmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การตลาดโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2550). *เจาะลึก เข้าถึง และรู้ทันการตลาด Marketing Insight*. กรุงเทพฯ:
 ธีรเดอะไลน์คอมมิวนิเคชั่นส์.
- นอนฟังเสียงไพร่ในสวนสัตว์@Estate Camping Resort & Safari. (2551). *ผู้จัดการ*, 25 (293),
 หน้า 156-161.
- นิคม จารุมณี. (2536). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ:
 โอเดียนสโตร์.
- นิลวรรณ มีเดช. (2549). *กลยุทธ์และประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดเชิงประสบการณ์*
ของบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต,
 สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: พรินต์โปร.
- เนตรนิภา. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- แนน. (2555, 21 เมษายน). สัมภาษณ์.
- ไนกี้ สุกยอดแบรนด์ในใจนักศึกษา อันดับ 4. (2551). *มาร์เก็ตเธียร์*, 9 (98), หน้า 58.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. (2547). *การสร้างแบรนด์และการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: แพ็คอินเตอร์กรุ๊ป.

ฝน. (2555, 21 เมษายน). สัมภาษณ์.

พนา ทองมีอาคม. (2546). *พฤติกรรมการสื่อสารในการตลาด: พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 12*
หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

พทยา อิน กรีน. (2552). *เฮลท์เอนด์คิวชั่น*, 9 (129), 163.

พุทธิมา อัครวิวัฒน์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการเข้าพักบ้านดินสตูดิโอโฮเทล*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โพธิ์ชน แม็กกาซีน. (2549). *Experiential & Emotional Marketing คัมภีร์สร้าง Luxury Brand*.
วันที่ค้นข้อมูล 17 กุมภาพันธ์ 2555 เข้าถึงได้จาก <http://www.positioningmag.com/magazine/details.aspx?id=44593>

รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา. (2540). *ความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2555). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.

รายการ Smart Variety. (2554). *ช่วง Smart Food*. วันที่ค้นข้อมูล 31 พฤษภาคม 2555
เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.youtube.com/watch?v=rFdqlV4B-Z0&feature=relmfu>

รุ่งฤดี แผลงฤทธิ์. (2555, 4 พฤษภาคม). *เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด*. สัมภาษณ์.

วริษา นันทิยานันท์. (2551). *กลยุทธ์การจัดการเชิงประสบการณ์ลูกค้ากลุ่มธุรกิจเครื่องสำอาง*.
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชร พุ่มขจร. (2555, 4 พฤษภาคม). *หัวหน้าฝ่ายกิจกรรม*. สัมภาษณ์.

วัลภา. (2555, 21 เมษายน). สัมภาษณ์.

วิทยา ดำรงราษฎร์. (2549). *ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยีนหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยยูเนี่ยนกราฟฟิกส์.

_____. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ: The Heart of Service*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.

วีรอร. (2555, 21 เมษายน). สัมภาษณ์.

วุฒิภูมิ จูเกษม. (2555, 4 พฤษภาคม). หัวหน้าแผนกห้องอาหาร. สัมภาษณ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). *การโฆษณา และการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์ อิน บิซิเนส เวลด์.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *กรณีศึกษา Best Practices การสร้างความพึงพอใจ และความสัมพันธ์กับลูกค้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). *การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2554*.

วันที่ค้นข้อมูล 10 มีนาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th>

สาธิตา โสรัสสะ. (2553). *บุตติกโฮเต็ลมหาสนุก*. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไอเบอร์พริ้นท์.

สุกัญญา วิวัฒนพาณิชย์. (2555, 24 มีนาคม). ผู้จัดการทั่วไป. สัมภาษณ์.

สุพิชชา. (2555, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.

สุภาภรณ์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.

สุรางคณา ณ นคร. (2546). *การสื่อสารตราสินค้าในแนวทางการตลาดสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เสวี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

เสริมยศ ธรรมรักษ์. (2551). *หลักการตลาดสำหรับนักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

_____. (2549). *เปลี่ยนลูกค้าเป็นแฟนพันธุ์แท้ของแบรนด์ด้วยการบริหาร*

ประสบการณ์ลูกค้า. นกบริหาร, 25 (1), 52 – 59.

เอสตาเต้ แคมป์ปิ้ง รีสอร์ท แอนด์ซาฟารี. (2551). *เที่ยวรอบโลก*, 26 (305) 128-129.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์. (2550). สัมผัสรีสอร์ทแคมป์ปิ้ง ได้ที่ “เขาเขียวเอสตาเต้รีสอร์ท”.

วันที่ค้นข้อมูล 23 เมษายน 2555, เข้าถึงได้จาก

<http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=9490000152978>

Duncan, T. (2005). *Principles of advertising and IMC* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill

Keynote, The Internet Performance Authority. (2008). *Customer Experience Rankings*

Service Level Rankings. Retrieved February 3, 2012, from

http://www.keynote.com/docs/kcr/KCR_Lodging.pdf

Kotler, P. (2003). *Marketing Insights from A to Z: 80 Concepts every Manager Needs to Know*.

New Jersey: John Wiley & Sons.

- _____. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice hall.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice hall.
- Schmitt, H. B. (1999). *Experiential Marketing : How to get Customers to SENSE, FEEL, THINK, ACT, RELATE to your Company and Brands*. New York: The Free Press.
- _____. (2003). *Customer Experience Management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). *Building Great Customer Experience*. New York: Palgrave Macmillan.
- Shu-pei, T. (2005). *Integrated Marketing as Management of Holistic Consumer Experience*. Taiwan: Shin Hsin University.
- Sirgy, M. J. (1998). *Integrated Marketing Communication: A Systems Approach*. New Jersey: Prentice hall.
- Strativity Group, Inc (2004). *Lack of Customer Experience: A Major Obstacle on the Road to Business Growth Service Excellence at Risk*. Retrieved February 3, 2012, from http://www.strativity.com/media/cem_study.pdf
- Thompson, B. (2006). *Customer Experience Management : The Value of "Moments of Truth"*. Retrieved February 3, 2012, from http://www.rightnow.com/files/whitepapers/Customer_Experience_Management_The_Value_of_Moments_of_Truth_Part_1_of_2.pdf