

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2551). สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.markerteer.com>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). บทวิเคราะห์สถานการณ์การตลาดต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: การลงทุน ฝ่ายลงทุนธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2553). บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. กรุงเทพฯ: กองประสานการลงทุน ฝ่ายลงทุน ธุรกิจท่องเที่ยว.
- _____. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ.
- _____. (2555). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554-2558. กรุงเทพฯ: กองการท่องเที่ยวสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2552). บทความทางวิชาการ *Baby Boomer Generation: Gen B*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/thammanamai/2009/04/22/>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ ใน เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (หน้า 1-62) (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จำนง วัฒนเกส. (2542). คำานานคำอเมริกัน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรยกร เสมอใจ. (2547). การตลาดและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชญานีน บุหั่น. (2549). ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ เอไอ เอส เวนเนด คลับ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรียญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐกานต์ นิกรพงษ์สิน. (2543). การศึกษาความคิดเห็น ความพึงพอใจและแนวโน้มของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. งานนิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี. (2551). การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงนุช โรจนเลิศ. (2540). ความพึงพอใจในงาน แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ ตอนที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 3 (มิถุนายน 2542), 21-29.
- นงลักษณ์ จารุวัฒน์. (2550). กระบวนการตัดสินใจซื้อ. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- นฤมล ทองเจริญ. (2552). ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการด้านสุขภาพของโรงแรมที่พัก และรีสอร์ทในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: เอส.พี.ซี บุ๊ค.
- บริษัทคัสต้อม เอเซีย จำกัด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). การศึกษาโครงการสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเพื่อการวางแผนเชิงรุกในการเจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ (สำหรับตลาด ยุโรป). วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://gallery.aru.ac.th/library/book/102544>
- บริษัท มาร์เก็ตไวส์ จำกัด. (2553). การศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มสุขภาพความงาม. *Thailand Spa Benchmark Report (December 2009)*. ม.ป.ท.
- บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร. (2548). พจนานุกรมจิตวิทยาฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: เอสแอนเคบุ๊คส์.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ. (2534). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แผนงานส่งเสริมนโยบายสาธารณะที่ดี. (2555). โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวทางทะเล. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=117>
- พจนานุกรมไทยฉบับทันสมัยและสมบูรณ์. (2552). กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิชาการภาษาไทย ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- พรพิมล กาบบัว. (2549). หลักการตลาด. เชียงใหม่: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- ภาคีเครือข่าย ภาคสังคม และสังคมสงเคราะห์เมืองพัทยา.(2555). *เมืองท่องเที่ยวที่น่าอยู่*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.pattaya.go.th/city>.
- มนัสสา จินต์จันทรวงศ์. (2549). *รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางบกของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก http://www.library.msu.ac.th/web/_fulltext/serialcontent/12844861265.
- เมืองพัทยา. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/เมืองพัทยา>
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วนิษา ปุ่นอุดม. (2549). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย ที่มีต่อสถานประกอบการสปา ในจังหวัดภูเก็ต: โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ตบีช รีสอร์ท และโรงแรมถาวรบีช วิลเลจ แอนด์สปา*. กรุงเทพฯ: โครงการวิจัยศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วลัยพร ธีวตระกูลไพบุลย์. (2553). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *ความหมายของการบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://servicearts.wordpress.com>.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2555). *การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: เอ เอ็น การพิมพ์.
- ศุภจิต สอนินุช. (2551). *Baby Boomer*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=213433>
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภาเพ็ญ จริยะเศรษฐ์. (2542). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย*. กาญจนบุรี: สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *ยุทธศาสตร์การค้า*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=118>
- _____. (2556). *ยุทธศาสตร์การค้า*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/index-1.html>

- อมรรตน์ วงศ์เป็ง. (2550). *ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดมพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัญญา สมบัตินันทนา. (2555). *การศึกษาวิชาพฤติกรรมบริการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ปริญญานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Chi, N. C. (2005). *Development Consortium and panel: this is a high level overview of what happened: Eureka Springs Welcome Center*. วันที่ค้นข้อมูล 19 ธันวาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.uxnet.org/devcon.html>.
- Christopher, L. (2003). *Principle of service marketing and management*. Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Christopher, H. L. & Jochen, W. (2011). *Service marketing: People, technology, strategy*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Dherapol, A. (2550). พฤติกรรมการบริโภคของ Generation B: Gen B. from http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view
- Gerteis, M.; Daley, J. & Delbanco, T. L. (1993). *Coordinating care and integrating services*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Hallab, N. J. (1999). *Systemic metal-protein binding associated with total joint replacement Arthroplasty* from [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4636\(20000305](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4636(20000305)
- I-Ming, W. & Chich-Jen, S. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. *Journal of Information & Optimization Sciences*, 27, 193-209.
- Kipchillat, C. J. (2004). *As motivation and perception as.*, from <http://www.ejmct.com/pdf>
- Kotler, P. (1997). *Strategic marketing for newport organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2002). *Marketing management* (10 th ed.) New Jersey: Prentice Hall.

Oliver, D. W. (1980). *Cases and controversy: A guide to teaching the public issues series*.

Middletown: American Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). (1985). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.

_____. (1990). *Services marketing: Customer focus across the firm* (2nd ed). Boston: McGraw-Hill.

Tian, S. C. (1999). *Service quality dimensions affecting nature tourists' intentions to revisit*.
from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J073v17n01>

Tiffin, J. & McCormick, J. E. (1958). *Industrial psychology*. London : Crange Allen and Unwin.

Wolman, B. B. (1979). *Dictionary of Behavior Science*. New York: Van Nostrand Rinehold.