

บรรณานุกรม

- กรณ์กวินท์ จิรไชยกาญจน์. (2553). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ตะวันตกต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กิตติศักดิ์ รัตนดาตยา. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจพักแรมของนักท่องเที่ยว ณ อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คหัญญุณันท์ ขวัญทอง. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จรรยา วาหลวง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันจิรา จูทะสร. (2549). *ความพึงพอใจของนักลงทุนในตลาดหุ้นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์เพ็ญ ดุเทศานัน. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานชานูบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวรรณ สุภวัชร. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดร้อยปีสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- จุฑาภรณ์ ปิ่นกะดาโพธิ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). *การวางแผนและพัฒนาตลาดท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชนินทร์ อุดมศรีรัตน์. (2553). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแพนด้าสโนว์โดม สวนสัตว์เชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีลาภ รัตนราช. (2553). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสัมพัทธ์วัฒนธรรม ในรูปแบบโฮมสเตย์ ชุมชนบ้านคลองเรือ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชานินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). *การอบรมการให้บริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบดี*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบดี.
- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี. (2551). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพดล บุญเจริญ. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำยามเย็นของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิคม จารุมณี. (2544). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- นิพาภรณ์ ใจซื่อ. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุษรินทร์ เนตรน้อย. (2553). *ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) สาขาชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เบญจพร ทองไชย. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวยังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยูร พงศ์พันธ์. (2549). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด พ.ศ. 2548*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ชิมสี่. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาน้ำหนาว-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง: ศึกษาเฉพาะกรณีเกาะเสม็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ปิยวรรณ คงประเสริฐ. (2551). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบบูรณาการเพื่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผกามาศ วีระสกุล. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสิริรัฐนิคม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พนารัตน์ ลาภกิน. (2549). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสุโขทัย*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์พร งามศรีวิเศษ. (2555). *ปัจจัยส่วนประสมด้านการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิตและสวนสัตว์ซาฟารีเวิลด์ของนักท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัญญา เตชะศิระประภากุล. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ปีการศึกษา 2547-
2549. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). การจูงใจและการเสริมแรง พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- วิศิษฐ์ พูลพงษ์. (2551). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเขตรักษาพันธุ์สัตว์
ป่าเขาสอยดาวจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรงค์ จันทรรณ. (2542). การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- วัฒนา เพชรวงษ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13.
วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- วินัย ราภรณ์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศัญญา บัวสุวรรณ. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมือง
ชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิรินทร์พร มงคลอิตตะสาร. (2543). พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ สาขาจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 15 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก
<http://www.teeteawthai.com>
- สมพงษ์ สังข์ทอง. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ในอุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต ศัญญากร (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
เดือนตุลาคม.
- สมิหรา จิตตลดากร. (2546). แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
แสงเทียนการพิมพ์.

- สรไกร เติมถาวร. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัด อุบลราชธานี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สอาด สุขเสตะ, พจนา ทองสัมฤทธิ์, สุรีย์ มีกลิ่นหอม, กานต์พิชชา พรหมพิมาลัย, ภูริยา ใจสำราญ และ รัชดา สมสุขสกุล. (2553). *รายงานการวิจัยพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เรือข้ามฟากท่าลอม-มหาชัยสมุทรสาคร*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สายทิพย์ บัวเผือก. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุเทพ สังข์เพชร. (2540). *วาดอารมณ์*. สมุทรปราการ: บ้านไมตรี.
- สุชาติ ชิดชอบ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี พรรณนิคม. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อนุชิต พึ่งปัญญาดี. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของนักท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อรพรรณ เทศสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อำพล เกตุทวี. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance Learner's Dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*.

New York: McGraw-Hill Book.

Zikmund. (2000). *Business Research Methods* (6th ed.). Fort Worth: The Dryden Press.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University