

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). รายงานสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศไทยปี 2542.

กรุงเทพฯ: กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.siamarchives.com> (22 กันยายน 2553).

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2552. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.tat.or.th> (5 กรกฎาคม 2553).

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพธุรกิจ. ธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มอีก 10-เชียงใหม่ระลอก. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา

<http://www.bangkokbiznews.com> (2 กรกฎาคม 2553).

โกศล วัชรโรทน. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พัก

แรมประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขวัญหทัย สุขสมณะ. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด

เชียงราย การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ชรรคมล

การพิมพ์.

บริษัท อีซี่จ๊อบส์ (ประเทศไทย) จำกัด. โรงแรมนี้ดีกว่า: เกร็ดความรู้งานบริการ. [ระบบออนไลน์]

แหล่งที่มา <http://www.ezyjob.com> (6 มกราคม 2553)

ประชาชาติธุรกิจ. มองเศรษฐกิจเชียงใหม่โค้งสุดท้าย. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา

<http://www.prachachat.net> (26 สิงหาคม 2553).

ปานจิต มีเพียร. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยว

ชาวต่างประเทศ ในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

พรรณวดี พัฒนชัย. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม

เชียงใหม่ภูค่า จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โรงแรมพาราซอล อินน์. 2553. ทะเบียนลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพัก ปี พ.ศ. 2551 – 2552.

เชียงใหม่. โรงแรมพาราซอล อินน์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2549. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

รุ่งนภา ทิวประยูร. 2550. คุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซ ที่มีต่อ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไปบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท
ธรรมสาร จำกัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: บริษัท วิถีชีวิตพัฒนา จำกัด.

ศุกร เสรีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมศิริ นิสิตศิริ. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2544. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ; โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อริยา คูหา. 2546. แรงจูงใจและอารมณ์. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ:Prentice-Hall.

Love Lock H. Christopher. 2003. **Managing Services**. New York : McGraw – Hill Book
Company

Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry, Leonard L. 1985. “**A Conceptual Model of
Service Quality and Its Implications for Future Research.**” Journal of Marketing.

49, 4(Autum): 41-50.

_____. 1990. “**Balancing Customer Perception and Expectations**” Delivering Quality
Service. New York: A Division of Macmilan, Inc.

Shahin, A. (2006). **SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for**

Determining and prioritizing critical factors in delivering quality services. In:

Service quality – An introduction. Partha Sarathy V. (Ed.). Andhra Pradesh:

ICFAI University Press, 117-131.