

## บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร, (4 กรกฎาคม 2540), หน้า 1

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, การเตรียมงานปีท่องเที่ยวไทย 2541-2542, มิถุนายน 2540

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2541

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคเหนือ ปี 2536-2540

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 3 2540

จุลสารการท่องเที่ยว, ปีที่ 17 เล่มที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2541

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, ปฏิกิริยาบทความวิชาการด้านการท่องเที่ยว, เชียงใหม่ : ภาควิชามนุษยสัมพันธ์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2532

ธงชัย สันติวงษ์, หลักการตลาด, ไทยวัฒนาพานิช กรุงเทพมหานคร, 2531

นิคม จารุมณี, การจัดการอุตสาหกรรมบริการ 2536

บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, ภาวะอุตสาหกรรมปี 2540 และแนวโน้มในอนาคต,

เมษายน 2541

บุญเสริม หุตะแพทย์, อุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 2, 2540

สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน, แผนการลงทุนจังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2540

Bardi, James A., Hotel Front Office Management, New York, Van Nostrand Reinhold, 1993

Blumberg, Donald F., Managing Service as a Strategic Profit Center, McGraw-Hill Inc., New York

1991

Brymer, Robert A., Hospitality Management, 6th ed. Iowa, Kendall/Hunt Publishing, 1979

Cowell, Donald W., The Marketing of Services, William Heinemann Ltd., London 1986

Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J., Service Management for Competitive Advantage,

Foster, Dennis L., An Introduction to Hospitality, Singapore, McGraw-Hill, 1992

Kotler Philip, Marketing Management, New Jersey, Prentice-Hall Inc., 8th ed. 1994

Lovelock, Christopher H., Service Marketing, New Jersey, Prentice Hall Inc., 1996

Maslow, Motivation and Personality, New York, Harper & Row, 1954

New York, McGraw-Hill Inc., 1994

T' Levitt, "Marketing Success Through Differentiation of Anything" Harvard Business Review,

January 1980