

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- \_\_\_\_\_. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547ก. “สรุปรายได้รายจ่ายจากการท่องเที่ยว.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www2.tat.or.th/stst/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php) (1 กรกฎาคม 2549)
- \_\_\_\_\_. 2547ข. “สรุปสถานการณ์การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2547.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www2.tat.or.th/stst/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php) (1 กรกฎาคม 2549)
- \_\_\_\_\_. 2548. “แผนการท่องเที่ยวปี 2549.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tat.or.th> (1 กรกฎาคม 2549)
- \_\_\_\_\_. 2550. “สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มกราคม-ธันวาคม 2549.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www2.tat.or.th/stst/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php) (25 พฤษภาคม 2550)
- \_\_\_\_\_. 2551. “นิยามศัพท์ทางการท่องเที่ยว.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://www2.tat.or.th/stat/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php) (1 กันยายน 2551)
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราภา แสนเกษม. 2545. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พีทักซ์อักษร.
- จิราภรณ์ อัมพรพรรดี. 2549. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://elearning.spu.ac.th/allcontent/svi314/class4p3.htm> (3 กรกฎาคม 2549)
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2548. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชราภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร. 2547. การสร้างแบบประเมินการรับรู้คุณภาพงานบริการในร้านยา (PCPSQ) : มุมมองของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มิ่งสรรพ ขาวสอาด, นุฎล เครือฟู และอัครพงศ์ อ้นทอง. 2548. **อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มิ่งสรรพ ขาวสอาด, นุฎล เครือฟู และอัครพงศ์ อ้นทอง. 2548ก. **รายงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว** รายสาขา เล่มที่ 1: **อุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเชียงใหม่**.

เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัชนิพร ก้อนคำ. 2547. **คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศุวิมล ตีรกันันท์. 2546. **การใช้สถิติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2549. “**ภาวะการณ์ท่องเที่ยวไทย**.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://service.nso.go.th/nso/data/02/02\\_5\\_files/tour.pdf](http://service.nso.go.th/nso/data/02/02_5_files/tour.pdf) (1 กรกฎาคม 2549)

ศศิอาภา ประสมทรัพย์. “**การส่งเสริมการท่องเที่ยว ศิลปะ ประเพณีท้องถิ่น**.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [www.dopa.go.th/iad/topic/tour.doc](http://www.dopa.go.th/iad/topic/tour.doc) (2 กรกฎาคม 2549)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.

ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ และคณะ. 2549. “**การสร้างและทดสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในร้านยา**.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

[http://www.thaihp.org/index.php?option=other\\_detail&lang=th&id=19&sub=26](http://www.thaihp.org/index.php?option=other_detail&lang=th&id=19&sub=26)

(2 มิถุนายน 2549)

วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. 2546. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Akan, Perran. 1995. “Dimensions of Service Quality: A Study in Istanbul.” **Managing**

**Service Quality**. 5, 6: 39-43.

Aldlaigan, Abdullah H. and Buttle, Francis A. 2002. “SYSTRA-SQ: A New Measure of Bank Service Quality.” **International Journal of Service Industry Management**.

13, 4: 362-381.

Antony, Jiju; Antony, Frenie Jiju and Ghosh, Sid. 2004. “Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain: a Case Study.” **International Journal of Contemporary Hospitality**

**Management**. 16, 6: 380-384.

- Buttle, Francis A. 1996. "SERVQUAL: review, critique, research agenda." **European Journal of Marketing**. 30, 1 (January): 8-32.
- Chu, Raymond K.S. and Tat, Choi. 2000. "An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travelers." **Tourism Management**. 21, 4 (August): 363-377.
- Comrey, Andrew L. 1988. "Factor-Analytic Methods of Scale Development in Personality and Clinical Psychology." **Journal of Consulting and Clinical Psychology**. 56, 5(October): 754-761.
- Comrey, Andrew L.; Reise, Steven P. and Waller, Neils G. 2000. "Factor Analysis and Scale Revision." **Psychological Assessment**. 12, 3 (September): 287-297.
- Coulthard, Lisa J. Morrison. 2004. "Measuring Service Quality: A Review and Critique of Reserch Using Servqual." **International Journal of Market Research**. 46, 4 (Winter): 479-497.
- Finn, Adam and Kayande, Ujwal. 2004. "Scale Modification: Alternative Approaches and Their Consequences." **Journal of Retailing**. 80, 1 (January): 37-52.
- Floyd, Frank J. and Widaman, Keith F. 1995. "Factor analysis in the Development and Refinement of Clinical Assessment Instrument." **Psychological Assessment**. 7, 3 (September): 286-299.
- Gabbie, Olive and O'Neill, Martin A. 1996. "SERVQUAL and the Northern Ireland Hotel Sector: A Comparative Analysis – part 1." **Managing Service Quality**. 6, 6: 25–32.
- Juwaheer, Thanika Devi. 2004. "Exploring International Tourists' Perceptions of Hotel Operations by Using a Modified SERVQUAL Approach – a Case Study of Mauritius." **Managing Service Quality**. 14, 5: 350–364.
- Kang, Sung-sook; Okamoto, Nobuyuki and Donovan, Herbert A. 2004. "Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction and Customer Behavioral Intentions: Hotel and Ryokan Guests in Japan." **Asia Pacific Journal of Tourism Research**. 9, 2 (June): 190-202.
- Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. Northwestern University: Prentice-Hall.
- Lau, Pei Mey; Abdolali, Khatibi Akbar and Yong Gun Fie, David. 2005. "Service Quality: A Study of the Luxury Hotels in Malaysia." **The Journal of American Academy of**

**Business.** 7, 2 (September): 46 – 55.

Lopez Fernandez, M. Concepcion and Serrano Bedia, Ana M. 2004. “Is the Hotel Classification System a Good Indicator of Hotel Quality? An Application in Spain.” **Tourism**

**Management.** 25, 6 (December): 771–775.

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(Autumn): 41-50.

\_\_\_\_\_. 1988. “Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” **Journal of Retailing.** 64, 1 (Spring): 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml; Valarie A. and Malhotra, Arvind. 2005. “E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” **Journal of Service Research.**

7, 3 (February): 213-233.

Robinson, J. P. and Shaver, P. R. 1973. **Measures of Psychological Attitude.** Ann Arbor, Michigan: Survey Research Center Institute for Social Research, University of Michigan.

Robinson, J. P.; Shaver, P. R., and L. S. Wrightsman. 1991. **Criteria for Scale Selection and Evaluation in Measures of Personality and Social Psychological Attitudes.**

San Diego, California: Academic Press.

Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. 1996. **Using Multivariate Statistics.** 3<sup>rd</sup> ed. New York: HarperCollins.

Tinsley, Howard E.A. and Tinsley Diane J. 1987. “Uses of Factor Analysis in Counseling Psychology Research.” **Journal of Counseling Psychology.** 34, 4 (October): 414-424.

Tourism Organization of Thailand. 2005. “Target of tourism in Thailand 1997-2006.” [Online]

[http://www2.tat.or.th/stst/web/static\\_index.php](http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php) (1 กรกฎาคม 2549).

Tsang, Nelson and Qu, Hailin. 2000. “Service Quality in China’s Hotel Industry: A Perspective from Tourists and Hotel Managers.” **International Journal of Contemporary**

**Hospitality Management.** 12, 5: 316-326.

Wong Ooi Mei, Amy; Dean, Alison M. and White, Christopher J. 1999. “Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry.” **Managing Service Quality.**

9, 2 (March): 136-143.