

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวภานันท์ . (2559). การพัฒนาการให้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**, 22, หน้า 155-179.
- กรมการขนส่งทางบก. (2558). **แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559 – 2563**. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก. (2560). **แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2564 (ฉบับทบทวน ปี พ.ศ. 2560)**. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก.
- กรมการขนส่งทางบก . (2561). **ประเภทการประกอบการขนส่ง**. แหล่งที่มา <https://www.dlt.go.th/site/skp5/m-about/1048/>. 16 ธันวาคม 2561.
- กรณ์พิทักษ์ อาสน์สุวรรณ (2557). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองจังหวัดชลบุรี :กรณีศึกษารถสองแถว (สีน้ำเงิน)**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560–2564**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กาญจนา วัฒายุ. (2550). **การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ธนพรการพิมพ์.
- กลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก . (2560). **สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่**. แหล่งที่มา <https://web.dlt.go.th/statistics/>. 15 พฤศจิกายน 2560.
- กลุ่มประชาสัมพันธ์และสื่อสาร กรมการขนส่งทางบก. (2559). **ข่าวกรมการขนส่งทางบก**. แหล่งที่มา https://www.dlt.go.th/th/public-news/view.php?_did=1525. 15 พฤศจิกายน 2560.
- เกศสินี กลั่นบุศน์. (2540). **ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร** . วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2537). **การจัดการขนส่ง**. นนทบุรี : ห.จ.ก. ซี. วาย. ซิซเทม พรินติ้ง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). **จิตวิทยาการบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- จูไรต์นั ทองคำชื่นวิวัฒน์. (2556). การวิจัยแบบผสมผสาน. **จันทร์เกษมสาร**, 19(37), หน้า 1-9.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554) **เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=5&read=true&count=true. 4 พฤษภาคม 2560.
- ฐานุตรา จันทร์เกตุ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี**. ปริญญา

บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บุษกร ถาวรประสิทธิ์ และ คมกริช วงศ์แห. (2558). ลักษณะและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต , 11(3), หน้า 11-26.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. นนทบุรี: หจก. เฟรนด์ข้าหลวง ฟรินติงแอนด์พลับลิชชิง.

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). ปี 2559 ประชาชนพึงพอใจแค่ไหนกับการใช้บริการรถสาธารณะ. แหล่งที่มา https://www.sentangedtee.com/today-news/article_18836. 16 ธันวาคม 2561.

ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557). แนวทางพัฒนาการจัดการรถโดยสารสาธารณะโพถ้อง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

ปณิตตา ศิริวัฒน์. (2551). คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2561). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4, หน้า 657-672.

พระราชบัญญัติการขนส่ง. (2497). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 71 ตอนที่ 155 หน้าที่ 11. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

พวงเพชร สุขประเสริฐ (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ กรณีศึกษาประชากรที่อาศัยในเขตจังหวัดปทุมธานี . ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคกุล. (ม.ป.ป). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>. 3 พฤษภาคม 2560.

ราชบัณฑิตยสถาน. (25 25). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 . กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ธนสรร์ค แขวงโสภา. (2537). การขนส่งทั่วไป. กรุงเทพฯ: เอดิชั่น เพรส โปรดักส์.

นพพานันท์ เตชะเสนีย์. (2562). The Bangkok Insight: รื้อแผนปฏิรูปรถเมล์ หั่นเหลือ 104 สายวิ่งทั่วกรุงเทพ-ลดค่าครองชีพราคาเดียวเดินทางได้ทั้งวัน . แหล่งที่มา .<https://www.thebangkokinsight.com/244017/>. 25 พฤศจิกายน 2562.

นิสดารค์ เวชยานนท์. (2549). เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ 620 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ . สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิฑูฒ อู่อั้น. (2548). การวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็คยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ , ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช . (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ.อยุธยา และขวัญกมล ดอนขวา . (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง . บทความสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี , 3(1), หน้า 37-53.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2558). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). Hitech Marketing. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สสำรวจความพึงพอใจของผู ้ใช้บริการ : ทำได้ ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สุวัฒน์ จุฑากรณ์. (2555). องค์ประกอบของการท่องเที่ยว. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการจัดการธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว. หน่วยที่ 2 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิริกัญญา พัฒนภุทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู ้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อลิสรา วิภาสวัช. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัททยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร . วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซุ่ปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ. บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- อภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อ การให้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Brett L. Bruyere, Donald A. Rodriguez & Jerry J. Vaske. (2002). Enhancing Importance-Performance Analysis Through Segmentation. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. Vol. 12 (1), The Haworth Press, Inc. Routledge. pp. 81 – 95.
- Chiangmai-AirMosphere. (2560). CHIANGMAI Follow The King's Footsteps. แหล่งที่มา <https://www.airmosphere.net/content/2383/CHIANGMAI.8> ธันวาคม 2561.

- Cunningham, M.A., & Gaeth, G.J. (1989). Using importance – performance analysis to assess patients decisions to seek care in a dental school clinic. **Journal of Dental Education**, 53(10), pp. 584-586.
- Havitz, M. E., Twyman, G. D., & DeLorenzo, J. M. (1991). Important-performance analysis as a staff evaluation tool. **Journal of Parks and Recreation Administration**, 9 (1), pp. 43 – 54.
- Hflight. (2018). การบินไทยรับมอบ A380 ลำแรก. Online. Available : <http://www.hflight.net/forums/topic/>. 19 January 2018.
- Igy George. (2013). Modified Importance - Performance Analysis of Airport Facilities- A Case Study of Cochin International Airport Limited. **IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)**. Volume 17, Issue 4 (Nov. – Dec.), pp. 09 – 15.
- Lee, S., Chua, B.L., & Han, H. (2016). Role of service encounter and physical environment performances, novelty, satisfaction, and affective commitment in generating cruise passenger loyalty. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, 1-16.
- Nitse, P. S., & Bush, R. P. (1993). An examination of retail dental practices versus private dental practices using an importance-performance analysis. **Health Marketing Quarterly**, 11 (1/2), pp. 207 – 221.
- Norwegian, W. (2018). **SuperStar Aquarius**. Online Available : <https://www.cruise mapper.com/ships/SuperStar-Aquarius-813>. 19 January 2018.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance–performance analysis. **Tourism Management**, 22(6), pp. 617 – 627.
- Parasuraman, A. ,Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49 (Fall), pp. 41-50.
- The Bangkok Insight. (2020). ออกหนังสือด่วนสั่ง รถเมล์สาย 542 ออกวิ่งใหม่. Online Available <https://bit.ly/2XUx93Z>. 20 January 2020.
- Williams, A. E. & Neal, L. L. (1993). Motivational assessment in organizations: An application of importance-performance analysis. **Journal of Parks and Recreation Administration**, 11 (2), pp. 60 – 71.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี