

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2554). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท .
- นิตยาพร เสมอใจ .(2551) . *การจัดการและการตลาดบริการ (Service marketing and management)*.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). *การตลาดบริการ (Service Marketing)*. (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2552). *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิบูล ทีปะपाल. (2549). *หลักการตลาด : ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 (Marketing management in the 21st century)*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10.0)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). *จิตวิทยาการบริการ (Psychology for service)*
(พิมพ์ครั้งที่ 5) .กรุงเทพฯ .โอเดียนสโตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2530). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์ และปริญญา ลักขิตานนท์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*.
กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2550). *กลยุทธ์
การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). *เซอร์วิส มาร์เก็ตติ้ง*. กรุงเทพฯ: นัทธีพับลิค.
- ลำอังก์ งามวิชา. (2543). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: บริษัท เพ็ญฟ้า พรินติ้ง จำกัด.
- สุดาวง เรืองรุจิระ. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจจิมา เศรษฐบุตร และ สายสวรรค์ วัฒนาพานิช. (2544). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความ

- ศูนย์วิจัยกรุงเทพ โพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2550). *บริการแท็กซี่ที่สนามบินสุวรรณภูมิในมุมมองของคนขับและผู้โดยสาร*. สืบค้น 30 มีนาคม 2556, จาก www.ryt9.com/s/bkp/99371
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2546). บทบาทของการวิจัยตลาดเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบสารสนเทศทางการตลาดสำหรับธุรกิจขนาดย่อม. *วารสารพาณิชยศาสตร์ บริพาปริทรรศน์*, 1(1), 22-40.
- ศิริพงศ์ พงุทธิพันธุ์ และ วันทอง ใจดี. (2548). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่างรถไฟฟ้ามหานคร (รฟม.) และรถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS). *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 18(69), 69-93.

วิทยานิพนธ์

- กรรณิการ์ โสมมา. (2551). *การส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร (MRTA) (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และ ปัญญา มั่นบำรุง. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก – ถอน ของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- กิริณา สีนเจริญ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โกสินทร์ พูลเกษม. (2551). *แนวทางการออกแบบจุดเชื่อมต่อบริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติรัตน์ บำรุงบ้าน. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร (รถไฟฟ้าบีทีเอส)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐกฤษณ์ ศรีจิตร์พงศ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงฤทัย น้อยพะวงษ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการขบวนขบวนเมืองของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ทศพร อารีราษฎร์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารในและระหว่างประเทศ ศึกษากรณีท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประกิต ศรีประเสริฐ. (2550). *การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนของบริษัทรถระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีเอ)* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร โชติกพัฒนา. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายเฉลิมรัชมงคล* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา บุญคง. (2551). *แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- บริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2553). *อัตราค่าผ่านทางด่วนกรุงเทพ*. สืบค้น 30 มกราคม 2556, จาก http://www.becl.co.th/2006/TH/Aboutus_Tollrate.asp

- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2553). *ข้อมูลทั่วไปของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ*. สืบค้น 23 ธันวาคม 2555, จาก <http://www2.airportthai.co.th>
- สารานุกรมเสรี. (2553). *วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี*. สืบค้น 1 มกราคม 2556, จาก <http://www.th.wikipedia.org>
- สำนักงานข่าวเจ้าพระยา. (2552). *รว.คมนาคม สังกุมไกค้ตี-แท็กซีเถื่อน ระยยะยาว*. สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.chaoprayanews.com>
- สำนักงานคณะกรรมการบริหารการพัฒนาการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (2553). *มติคณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กทท.)*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.nesdb.go.th/specialWork/suvarnabhumi/meeting_center/osdc_committee/4%20osdc_meeting%203-2546%20-%2028july46/osdc_meeting%203-2546.htm
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *กว่าจะเป็นสนามบินสุวรรณภูมิ*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.relaxzy.com/place/suvarnabhumi.html>
- สำนักบริหารโครงการระบบรถไฟ การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2552). *โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.railway.co.th/sarl/>
- สำนักบริหารโครงการระบบรถไฟ การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2553). *Airport Rail Link Railway. Moving Forward*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://airportrailink.railway.co.th/th/index.html>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing*. Prentice-Hall International.
- Bitta, D. (2002). *Development of a customer satisfaction and service quality measurement method and tool for the Rhode Island Public Transit Authority*. Research report (University of Rhode Island Transportation Center).
- Bitta, D. (2002). *Consumer Behavior. Concepts and Applications*. New York: McGraw-Hill.

- Cooper, D.R. & Emory C.W. (2008). *Business Research Methods*. (10th ed) USA: R.R. Donnelley&Sons Company.
- Cronbach, J. (2003). *Essential of Psychology Testing*. New York: Hanpercollishes.
- Drake, A. R., Wong, J., & Salter, S. B. (2007). *Empowerment, Motivation, and Performance: Examining the Impact of Feedback and Incentives on Non management Employees [Electronic version]*. Behavioral Research in Accounting, 19, 71-89. from Business Source Elite (23952103).
- Engle, J.F., Kollat, D.T. & Blackwell, R.D. (2001). *Consumer behavior*. New York: Holt, Rinchart and Winston.
- Gerson, R. F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction (A Guide To Managing Quality Customer Service)*. (2nd ed.). New Delhi : Viva Books Private Limited.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. (12th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). *Principles of Marketing* (3rd ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2010). *Marketing Management and consumer behavior*. (13th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Macinnis, D.J. (2001). *Satisfied customers form the foundation of any successful business as customer satisfaction*. New York: South-Western Publishing.
- Maslow, Abraham H. (2006). *A Theory of Human Motivation* (7rd ed.). New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (2006). *Management in public science*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mittal and Lassar (1996). The role of personalization in service encounter, *Journal of Retailing*, 72 (1), pp. 95–109.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly, M. W. (2007). *Studied and concluded that satisfaction is the dual human feelings : positive feelings and negative feeling*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ARTICLES

- Fornell, C. (2006). *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience. Journal of Marketing. 56, 1-21*
- Hudson, Simon C. (2004). The Measurement of Service quality in the tour-operating sector: a methodological comparison. *Journal of Travel Research, 42, p. 305-312*
- Locke, E. A. (2006). *What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance, 4, pp. 309-336.*
- Oliver,R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research.*
- Taher, A. (1996). Augmented Retail Services: The Lifetime Value of Affection. *Journal of Bushiness Research, 35, pp. 217-228.*