บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรมภาษาไทย

กรมการขนส่งทางบก. (2553). *แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก (พ.ศ.2554-2558).* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://www.dlt.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2223:-2554-2558-12-53&catid=38:2009-09-17-10-03-21&Itemid=80 [2558, กรกฎาคม 24].

กรมการขนส่งทางบก. (2557). *สถิติการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะโทร. 1584 จำแนกตามประเภทรถและเรื่องร้องเรียน.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://apps.dlt.go.th/statistics_web/1584.html [2008, กรกฎาคม 24].

กรรณณิการ์ กนกวรรณรัตน์. (2548). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ.* สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กฤษณ์ เจ็ดวรรณะ และศุภชัย หอวิมานพร. (2554). *ลักษณะการชนและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุของรถโดยสารประจำทางขนาดใหญ่ระหว่างจังหวัดประเภทรุนแรง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

กวี เกื้อเกษมบุญ. (2545). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุจราจรถนน.* วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

กุลธน ธนาพงศธร. (2538). *การบริการให้เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: เอช-เอน.

กุลธร ธนาพงศ์ธร. (2550). *ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ขจรศักดิ์ จันทร์พาณิชย์. (2553). *การประเมินความตระหนักในความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารรถโดยสารสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชรัด พิริยะวัฒน์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจาทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาย โพธิสิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ: อัมรินทร์ พริ้นติ้ง.

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ.* ส่วนงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ งานบริหารและธุรการ.pdf [2558, มีนาคม 15].

ทัศนีย์ ปริรักษ์วิจิตร. (2549). *ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความปลอดภัยในรถยนต์โดยสารรับ-ส่งนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธ์. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนานโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสานักงานกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไทยพับลิก้า. (2558). *สำรวจค่าใช้จ่ายค่าเดินทางคนกรุงเทพฯ รถไฟ รถเมล์ เรือ วินมอไซค์ ตุ๊กตุ๊ก และแท็กซี่.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://thaipublica.org/2015/02/bangkok-public-transportation/ [2558, มีนาคม 20].

ธนพล มณีรัตน์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธนสิทธ์ ปั้นประเสริฐ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการบินไทย จากัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม สถาบันทิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 13).* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนส อาร์ แอนด์ ดี.

ธีรพงษ์ บุญสุภา และคณะ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ธีรยสถ์ ปานกลาง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางภายใต้การกำกับดูแลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2535). *การวิเคราะห์และวางแผนด้านการขนส่ง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประชด ไกรเนตร. (2541). *การขนส่งผู้โดยสาร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปรัชญา เวสารัชช์. (2546). *องค์การกับลูกจ้าง.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. (2536). *คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พนิต ภู่จินดา. (2555). *การวางแผนระบบขนส่งมวลชน.* เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัฐกานต์ เชียงน้อย. (2558). วสท. ระดมสมองลดอุบัติเหตุบนท้องถนน เผยสูญเสียปีละกว่า 2.3 แสนล้าน. *ฐานเศรษฐกิจฉบับพิเศษ 65 ปี ความสัมพันธ์ไทย-ลาว.* (เมษายน 3, 2558).

ภาวินี เอี่ยมตระกูล และยงธนิศร์ พิมลเสถียร. (2551). *ศึกษาปัจจัยของเมืองที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานสนับสนุนการวิจัย.

ภัควิภา ศักดิ์ศรี. (2547). *ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการขับรถอย่างปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง บริษัทขนส่ง จำกัด.* วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มงคล อย่างรัตนโชติ. (2550). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดสุโขทัยกับจังหวัดอื่น ๆ.* ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วาสนา เจริญรวย. (2548). *การบริการประชาชนของสานักงานที่ดินจังหวัดระยอง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

วิบูลย์ มิ่งมงคล. (2550). *การใช้บริการของรถโดยสารไมโครบัสในย่านธุรกิจสีลม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีรยา อุทยารัตน์. (2556). *การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2547). *คุณภาพในการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ: ประชาชน.

วันชัย บัวกิติ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุกระวรรณ มณีปรุ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง ขสมก. ของประชาชนเขตจตุจักร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). *การปรับปรุงคุณภาพบริการ.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน. (2551). *แผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2552-2555 (ฉบับย่อ).* กรุงเทพฯ: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน.

_____. (2554). *แผนที่นำทางเชิงกลยุทธ์ทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2554-2563.* กรุงเทพฯ: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน.

_____. (2554). *แผนปฏิบัติการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พ.ศ. 2554-2555.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://www.roadsafetythailand.com/ main/files/data1/action_plan54-55.pdf [2558, มีนาคม 22].

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556). อุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะ: ผลกระทบการประกันภัย และการชดเชยเยียวยา. *รายงานทีดีอาร์ไอ,* 98 (ธันวาคม 2556), หน้า 6-7.

สมชาย กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม. (2553). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจความปลอดภัยในการเดินทางทางถนน พ.ศ. 2553.* กรุงเทพ:ฯ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1).* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ.* เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชการสังคม. กรุงเทพฯ: อัดสาเนา. หน้า 16-21.

สุชัชวีร์ สุวรรณสวัสดิ์. (2558). *วสท. และ 7 องค์กรเปิดมุมมอง “365 วันอันตราย ลดอุบัติเหตุบนถนนอย่างไรให่ยั่งยืน” เผยไทยแชมป์โลกอันดับ 2 เสียชีวิตบนถนน เสนอ 5 แนวทางเสนอ คสช.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://consmag.com/th/news/6817 [2558, เมษายน 22].

สุภางค์ จันทวานิช. (2549). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: ด่านสุทธา.

สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์. (2551). *วิศวกรรมขนส่ง.* เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 533371 วิศวกรรมขนส่ง. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรินทร์ นิยมมางกูร. (2546). *เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล และดลยา จาตุรงคกุล. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2546). *การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อานุพล กฤษดานิรมิต. (2553). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางของบุคลากร มจธ. บางขุนเทียน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อภิรักษ์ สะตะพันธ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรถโดยสารในประเทศไทย.* วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

Bijleveld, F. & Churchill, T. (2009). *The Influence of Weather Conditions on Road Safety.* Leidschendam: SWOV Institute for Road Safety Research.

Cambridge Systematizes, Inc. & The Urban Institute Sydec, Inc. (1992). Characteristics of Urban Transportation System, Rev. ed., *Federal Transit Administration,* pp. 3.1-3.18.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing.* Lexington MA: Lexington.

Gupta, A. K. & Parida, M. (1992). Transportation System Management (TSM): A New Concept in Urban Transportation Planning and Management. *40th ATCP Seminar held at Pune Organised by ITPI,* India.

Herbert Heinrich, W. (1959). *Industrial accident prevention: a scientific approach.* New York: Granniss.

Hung, K. V. & Huyen, L. T. (2011). Education Influence in Traffic Safety: A Case Study in Vietnam. *IATSS Research, 34* (2011). pp. 87-93.

Jones, P. W. (2009). *The Limits to Competition in the Jamaican Urban Bus Service.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http//papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id1351557 [2558, เมษายน 2].

Kansas Department of Transportation. (2012). *KDOT Public Transportation Pre-trip Inspection.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://www.ksdot.org [2558, มีนาคม 20].

Katz, E. & Brenda D. (1995). *Bureaucracy and the public (5 th ed.).* New York: Basic.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management.* Prentice Hall, New Delhi.

Lamtrakul et al. (2007). A Reflection of Bus Accident in Thailand on Passengers' View. *Proceeding of National Transportation Conference 5th,* November 23, 2007. Chiang Mai Thailand.

Lovelock, C. H. & Wright, L. K. (1999). *Principles of Service Marketing and Management (International Edition),* Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Millet, J. D. (1997). *Management in the public service: The quest for effective performance. (5 th ed.).* New York: Mc Grow-Hill.

Ohio Department of Education. (2013). *Van Driver Evaluation Form Documents.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http://education.ohio.gov [2558, เมษายน 10].

Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* Fall, pp. 41-50.

Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Educational Research, 2,* pp. 49-60.

Shimazaki, T. & Rahman, M. D. M. (1995). Operation Characteristics of Paratransit in Developed Countries of Asia. *Transportation Research Record,* Vol. 1503, pp. 49-56.

Shin, Y., Yamakawa, H. & Akiyama, A. (1997). An Evaluation of the Quality of Service and Cost-Effectiveness of Special Transport Service in the Tokyo Area, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies,* Vol. 2, No. 5, pp. 1357-1370.

Srisakda, L. (2010). Safety Issues of Bus Transport in Thailand-A Lesson Learnt From an In-Depth Accident Investigation. *Naresuan University Engineering Journal,* volume 5. Naresuan University.

Talvitie, A. (2006). *A direct Demand Model for Downtown Work Trips.* ออนไลน์ [เข้าถึงได้จาก] http//www.springerlink.com/content/d3v1017m80574500/?p=05c7e971eb4fcaa8fd8b0 7d3a38a54=2 [2558, เมษายน 2].

Taneerananon, P., & Sutiwipakorn, W. (1999). *Bus safety in Thailand Final Report Department of Civil Engineering Faculty of Engineering.* Prince of Songkla University: Hat Yai.

Tien, N. H. (1996). *Public Transit Performance Evaluations and Planning a Case of Hochiminh City.* Master of Engineering's Thesis, Geotechnical and Transportation Engineering Program, Asian Institute of Technology, pp. 1-87.

Verma, H. L. (1997). *Introduction to quality method: A managerial emphasis (3 th ed.).* New York: A Wiley Hamiton.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis (3rd Ed.).* New York: Harper and Row.