

บรรณานุกรม

- กิริณา สีนเจริญ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิม
รัชมงคล*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางซื่อ*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการรณรงค์การเพิ่มผลผลิตสิงคโปร์. (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ.
กรุงเทพฯ: สักดิ์โสภารการพิมพ์*.
- คณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545).
สารสนเทศระบบอินเทอร์เน็ต. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการบริหาร*. ใน *เอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารึก ไชยศรี. (2546). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทาง
เส้นทางรังสิต-มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
เศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ชุดิมนต์ วิมลชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส.
สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง*.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2545). *การจัดการการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล. (2547). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โครงการตำรา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นางสาว ข (นามสมมติ). (2556, 23 เมษายน). สัมภาษณ์.
- นาย ก (นามสมมติ). (2556, 24 เมษายน). สัมภาษณ์.
- นาย ค (นามสมมติ). (2556, 24 เมษายน). สัมภาษณ์.
- นาย ง (นามสมมติ). (2556, 23 เมษายน). สัมภาษณ์.

นางสาว จ (นามสมมติ). (2556, 19 เมษายน). สัมภาษณ์.

นางสาว ฉ (นามสมมติ). (2556, 23 เมษายน). สัมภาษณ์.

นาย ช (นามสมมติ). (2556, 24 เมษายน). สัมภาษณ์.

นาย ซ (นามสมมติ). (2556, 22 เมษายน). สัมภาษณ์.

ประกิต ศรีประเสริฐ. (2549). การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนของบริษัทรถระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (เอ็มอาร์ทีโอ). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิมล ศรีวิกรม์. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาดา บุญทอง. (2550). ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลือชัย วงษ์ทอง และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขี้ม อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2553). รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วันที่ค้นข้อมูล 25 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/รถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ>.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 ก). กลยุทธ์การตลาดและการบริการตลาด. กรุงเทพฯ: ชีรนฟิล์มพัฒนา จำกัด.

_____. (2541 ข). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์, และ องอาจ ปทะวานิช. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมกลการพิมพ์.

- สมพร ตั้งสะสม. (2536). ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ ภายใต้ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in business world.
- สำเริง บุญกันท์. (2548). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการทางพิเศษเฉลิมมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เสวนาโครงการแอร์พอร์ตลิงค์. (2550). วันที่ค้นข้อมูล 30 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://doctor.or.th/clinic/detail/7397>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และศลยา จาตุรงค์กุล. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แอร์พอร์ตลิงค์. (2549). ความเป็นมาเกี่ยวกับโครงการแอร์พอร์ตลิงค์. วันที่ค้นข้อมูล 30 ธันวาคม 2555, เข้าถึงได้ http://airportrailink.railway.co.th/th/10_footer/03_about_us.html.
- _____. (2555). ข่าวและกิจกรรม ข้อมูลสถิติ จากสำนักงานโครงการแอร์พอร์ตลิงค์ ประจำวันที่ 1-28 พฤษภาคม 2555. วันที่ค้นข้อมูล 28 มกราคม 2556, เข้าถึงได้ http://www.srtet.co.th/th/10_footer/news_detail/55.html.
- แอร์พอร์ตลิงค์ผู้โดยสารสด. (2555). ไทยรัฐ. วันที่ค้นข้อมูล 27 กุมภาพันธ์ 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.thairath.co.th/content/region/302821>.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York: The Free Press.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. S. (2001). *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology*. (3rd ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truths in Service Competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Haksever, C., et al. (2000). *Service Management and Operations*. (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hart, C. W. L. (1988). The power of unconditional service guarantees. *Harvard Business Review*, 66 (4), pp. 7-23.

- Hart, W. L., & Troy, A. (1986). *Strategie Hotel Motel Marketing*. East Lansing Mich: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. (11th ed.). Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.
- Loudon, D., & Della, B, & Albert, J. (1993). *Consumer Behavior : Concepts and applications*. (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Shiffman, L. G., & Leslic, L K. (1994). *Consumer Behavior* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, Bitner. (2000). *Services Marketing*. (3rd ed.). New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., R Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- _____. (2000). *Service Maketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (2nd ed.). Massschusetts: McGraw-Hill.