

บรรณานุกรม

- จันจิรา รังรองรัตน์ (2542). ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2537). การขายบริการ. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจโทรทัศน์. 16 (มิถุนายน 2537) : 28 - 29.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2549). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ จำกัด.
- จารึก ไชยศรี,ค.ต. (2546).ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางเส้นทางรังสิต – มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2543). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทิพย์สุดา ดำรงหัด. (2546). พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนพล มณีรัตน์ (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชำรงค์ศักดิ์ หมั่นจักร. (2535). ธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : กองวิทยาลัยเทคนิค.
- นัยนา แก่นกุล (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตา พันธไชย. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศสายร้อยเอ็ด-กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญญ์ ลักษิณานนท์ .(2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักการเงินและทรัพย์สิน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

มาลี โชกเจริญเลิศ (2543). การศึกษาเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดโรงแรมไทยและ
โรงแรมต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์.(2541).การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ระเมิด ฝ่ายริย์. (2530). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : การศาสนากรมการศาสนา.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-
ญี่ปุ่น).

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ ศุภกร เสรีรัตน์. (2534). การบริหารการตลาดยุคใหม่.
กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ ศุภกร เสรีรัตน์ งามอาจ ปทะวานิช. (2541). กลยุทธ์
การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.

ศุภกร เสรีรัตน์. (2543). การจัดการการตลาด ฉบับ Potable MBA. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจ อาร์
บิซิเนส เพรส.

สมคิด บางโม. (2538). ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์ จำกัด.

สมชาติ กิจขรรยง.(2547). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า.(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรม
กลมการ.

สมพร ภู่วาง (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่น ใน
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมลักษณ์ บุญจันทร์ (2546). ความคิดเห็นและการประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดบริการในบริการ
พยาบาลของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน จำกัด.

สร้อยรุจิ อินทสร. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการห้างบิ๊กซีซูเปอร์ เซ็นเตอร์
สาขาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏนครปฐม.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2527). การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7 : ฝ่ายการพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุธีวัน ปรินาวิบูลย์. (2546). ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเดินทางกับ บริษัท การบิน
ไทยจำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา .(2540) . ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารทางการตลาด . กรุงเทพฯ : วิถีพัฒนา.

เสาวมาศ เกื่อนนาดี (2545) : การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน . วิทยานิพนธ์
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). กลยุทธ์การตลาด.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ ศรีวิเชียร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1
เส้นทาง อุดรธานี-กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Philip Kotler ผู้แปลธนวรรณ แสงสุวรรณ อติลา พงศ์อิหฺลึง. อุไรวรรณ เข้มนิยม ยุทธนาธรรม
เจริญ ยงยุทธ ปุพงค์สินันท์.(2546).การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า จำกัด.

Apple White, P.B. (1956). **Organization Behavior**. Englewood cliffs : Prentice - Hall.

Haksever, Cengiz, Render, Barry, Russell, Roberta S.and Murdick, Robert G.2000. **Service
Management and Operations**.2nded.New Jersey : Prentice-Hall,Inc.

Fitzsimmons, J.A. and M.J. Fitzsimmons. (1994). **Service Management for Competitive
Advantage**. New York : McGraw-Hill Inc.

Kotler, P.,& Armstrong , G (2001). **Principles of marketing**. 9th. New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management : Analysis Planning**, Implementation and
control. Englewood ctifa : Prentice - Hall.

Wolman,B.Bn 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand : Reinheld Company.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and L.L. Berry. (1990). **Delivering Quality Service. Balancing
Customer Perceptive and Expectations**. New York : The Free press.



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค จดหมายของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

แบบสอบถาม

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมธุรกิจบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสาร
ประจำทางปรับอากาศพิเศษบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

() 1. เพศ

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 2. 20 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมต้น

() 3. มัธยมปลาย/ปวช.

() 4. อนุปริญญา/ปวส.

() 5. ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่า

1. อาชีพ

() 1. นักเรียน / นักศึกษา

() 2. พนักงานบริษัทเอกชน

() 3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() 4. กิจการส่วนตัว

() 5. รับจ้าง

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 2. 10,001 – 15,000 บาท

() 3. 15,001 - 20,000 บาท

() 4. 20,000 – 25,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลการใช้บริการของท่าน

1. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการรถโดยสารของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

- () 1. ไปศึกษา () 2. ไปทำงาน () 3. ไปติดต่อธุรกิจ/ค้าขาย
() 4. ไปท่องเที่ยว () 5. เดินทางกลับบ้าน

2. ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

- () 1. 1 ครั้งต่อสัปดาห์ () 2. 1 ครั้งต่อเดือน () 3. 1 ครั้งต่อ 2 เดือน
() 4. 1 ครั้งต่อ 3 เดือน () 5. 1 ครั้งต่อ 6 เดือน () 6. 1 ครั้งต่อ 1 ปี

3. ท่านเดินทางไปกับใคร

- () 1. คนเดียว () 2. ญาติ () 3. ครอบครัว
() 4. เพื่อน () 4. เพื่อนร่วมงาน

4. ท่านเลือกเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัดในการเดินทางในมากที่สุด

- () 1. 7.00 – 10.30 น. () 2. 10.31 – 14.00 น. () 3. 14.01 – 17.30
() 4. 17.31 – 21.00 น. () 5. 21.01 – 24.00 น.

5. วิธีการซื้อตั๋วและจองตั๋วโดยสารท่านใช้วิธีไหนมากที่สุด

- () 1. สถานี นครชัยแอร์ () 2. สถานี หมอชิต
() 3. ทางโทรศัพท์ () 4. ทางอินเทอร์เน็ต

6. ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และโฆษณาของบริษัทจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถานี นครชัยแอร์ () 2. อินเทอร์เน็ต
() 3. หนังสือพิมพ์ () 4. นิตยสาร

ตอนที่ 3 สอบถามความสำคัญของส่วนประสมธุรกิจบริการของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง
 ปรับอากาศพิเศษของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด กรุงเทพมหานคร
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับการให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมธุรกิจบริการ
 ของท่าน

ส่วนประสมธุรกิจบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการ					
1. เวลาในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของจำนวนรถที่มีให้บริการ					
3. ความปลอดภัยในการเดินทาง					
4. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่มีให้บริการ					
5. เบาะนั่งแบบนวดพิเศษ					
6. คุณภาพของอาหาร / เครื่องดื่มบริการบนรถ					
7. ความสะอาดของรถโดยสาร					
7.1 ความสะอาดบนรถโดยสาร					
7.2 ความสะอาดในห้องน้ำบนรถโดยสาร					
2. ราคา					
1. ราคาเมื่อเทียบกับระยะทาง					
2. ราคาเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ					
3. การจัดจำหน่าย					
1. การซื้อ/จองตั๋วทำเดินรถของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด					
2. การซื้อ/จองตั๋วสถานีหมอชิต.ศูนย์จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่น					
3. การซื้อ/จองตั๋วโดยโทรศัพท์					
4. การซื้อ/จองตั๋วโดยอินเทอร์เน็ต					
4. การส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ของบริษัท ฯ					
2. ของที่ระลึกบนรถ					
3. บัตรสมาชิก					
3.1 ส่วนลด 5%					

ส่วนประสมธุรกิจบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 การสะสมระยะทางแลกของสมนาคุณ					
3.3 ส่วนลดในโรงแรม ที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว					
5. บุคลากร					
1. พนักงานจำหน่ายตั๋ว					
1.1 ความสุภาพ					
2.1 การให้ข้อมูล					
2. พนักงานต้อนรับที่สถานีบริษัท นครชัยแอร์					
2.1 ความสุภาพ					
2.2 การให้ข้อมูล					
3. พนักงานต้อนรับบนรถ					
3.1 ความสุภาพ					
3.2 การให้ข้อมูล					
4. พนักงานขับรถ					
4.1 ความปลอดภัยในการขับรถ					
6. ลักษณะทางกายภาพ					
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดของสถานีบริการ					
2. ที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการ เพียงพอ ไม่แออัด					
3. ความสะอาดของห้องสุขาที่สถานีของบริษัท					
7. กระบวนการบริการ					
1. ขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร ไม่ซับซ้อน					
2. ตารางเวลาเดินรถแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					
3. การรับฝากสัมภาระก่อนขึ้นรถโดยสาร					
4. การดูแลรักษาสัมภาระของผู้โดยสาร					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับการให้ระดับความพึงพอใจของท่าน

ส่วนประสมธุรกิจบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการ					
1. เวลาในการเดินทางที่ถึงตามกำหนด					
2. จำนวนรถที่มีให้บริการเพียงพอ					
3. ความปลอดภัยในการเดินทาง					
4. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ที่มีให้บริการ					
5. เบาะนั่งแบบนวดพิเศษ					
6. คุณภาพของอาหาร / เครื่องดื่มบริการบนรถ					
7. ความสะอาดของรถโดยสาร					
7.1 ความสะอาดบนรถโดยสาร					
7.2 ความสะอาดในห้องน้ำบนรถโดยสาร					
2. ราคา					
1. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับระยะทาง					
2. ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ					
3. การจัดจำหน่าย					
1. การซื้อ/จองตั๋วที่ท่ารถของบริษัท นครชัยแอร์					
2. การซื้อ/จองตั๋วที่สถานีหมอชิต.ศูนย์จำหน่ายตั๋วโดยสารอื่น					
3. การซื้อ/จองตั๋วทางโทรศัพท์					
4. การซื้อ/จองตั๋วทางอินเทอร์เน็ต					
4. การส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ของบริษัท ฯ					
2. การแจกของแถมและของที่ระลึกบนรถ					
3. สิทธิพิเศษของบัตรสมาชิก					
3.1 ส่วนลด 5% ของบัตรสมาชิก					
3.2 การสะสมระยะทางแลกของสมนาคุณ ของรางวัล					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 ส่วนลดในโรงแรม ที่พักและสถานที่ท่องเที่ยว					
5. บุคลากร					
1. พนักงานจำหน่ายตั๋ว					
1.1 ความสุภาพ เรียบร้อยของพนักงาน					
2.1 การให้ข้อมูลเมื่อมีการสอบถาม					
2. พนักงานต้อนรับที่สถานีบริษัท นครชัยแอร์					
2.1 ความสุภาพ เรียบร้อยของพนักงาน					
2.2 การให้ข้อมูลเมื่อมีการสอบถาม					
3. พนักงานต้อนรับบนรถ					
3.1 ความสุภาพ เรียบร้อยของพนักงาน					
3.2 การให้ข้อมูลเมื่อมีการสอบถาม					
4. พนักงานขับรถ					
4.1 ความปลอดภัยในการขับรถ					
6. ลักษณะทางกายภาพ					
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาดของสถานีบริการ					
2. ที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการ เพียงพอ ไม่แออัด					
3. ความสะอาดของห้องสุขาที่สถานีของบริษัท					
7. กระบวนการบริการ					
1. ขั้นตอนการซื้อตั๋วโดยสาร ไม่ซับซ้อน					
2. ตารางเวลาเดินรถแน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลง					
3. มีการรับฝากสัมภาระก่อนขึ้นรถโดยสาร					
4. มีการดูแลรักษาสัมภาระของผู้โดยสารอย่างดี					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัท นครชัยแอร์ จำกัด ที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงตามความคาดหวังของท่าน

.....

.....

ผู้ทำการวิจัย ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ข

จดหมายของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายวิวัฒน์ พิฑูรโอฟาร
วัน เดือน ปี	28 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6/100 หมู่ 10 ซ. โชคชัย 4/41 เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการร้านค้าสหกรณ์สถาบันราชภัฏพระนคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 สาขาบัญชี โรงเรียนรัตนพนิชยการ พ.ศ. 2544 สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยรัตนบัณฑิต พ.ศ. 2546 คณะวิทยาการจัดการ สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ พ.ศ. 2549 สาขาการตลาด สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร