

บรรณานุกรม

- กฤษฎณา รัตนพฤกษ์. 2545. การตลาดบริการ. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมการปกครอง. 2550. “รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน รายจังหวัด รายอำเภอ และ ราย ตำบล จังหวัดเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dopa.go.th> (31 มีนาคม 2550).
- คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540. การศึกษาเพื่อจัดทำตัวแบบการจ้ดระบบ การจราจรและการขนส่งเมืองภูมิภาค ระยะที่ 2 เมืองพิษณุโลก. รายงานฉบับสมบูรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. 2545. หลักการจัดการหลักการบริหาร: **Principle of Management**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธนัชัการพิมพ์.
- เทศบาลนครเชียงใหม่. 2548. โครงการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเชียงใหม่. เชียงใหม่: เทศบาลนครเชียงใหม่.
- เทศบาลนครเชียงใหม่. 2549. “ขนส่งมวลชนเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.chiangmaibus.com> (28 สิงหาคม 2549).
- เทศบาลนครเชียงใหม่. 2551. เส้นทางเดินรถ. เชียงใหม่: หน่วยงานกิจการเดินรถประจำทาง เทศบาลนครเชียงใหม่.
- บุญส่ง สัตย์โยภาส และคณะ. 2544. ลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมือง เชียงใหม่. รายงานวิจัยวิศวกรรมจราจรและขนส่งศูนย์วิชาการจัดระบบการจราจรและการขนส่งเมืองภูมิภาค (ภาคเหนือที่ 1) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่. 2549. สถิติจำนวนการจดทะเบียนยานพาหนะ จังหวัดเชียงใหม่. สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่.
- ไพลิน ผ่องใส. 2531. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ อุดมศรี และคณะ. 2547. โครงข่ายระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมสำหรับเมืองเชียงใหม่. ร่างรายงานขั้นสุดท้าย (Draft Final Report) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัทเอเอ็นการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สทท.11 เชียงใหม่. 2549. “ข่าวรอบเมืองเหนือ : ข.ส.ช.ม.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.prdnorth.in.th> (1 กันยายน 2549).

- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. 2547. **การจัดทำแผนแม่บทด้านการขนส่งเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางคมนาคมและศูนย์กลางภาคเหนือตอนบนของเมืองเชียงใหม่**. รายงานหลัก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. And Berry, Leonard L. 1990. **Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press. อ้างถึงใน ธเนศศิริ ฝากมิตรและคณะ. 2544. **การศึกษาคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons. อ้างถึงใน กันตพร ช่วงชิด. 2548. **การศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistic: An Introductory Analysis**. Singapore: Harper International. อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. **วิธีการวิจัยทางพฤกษศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.