

บรรณานุกรม

- จันจิรา รังรองรัตน์. 2542. ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2547. “สถาบันวิชาการ ทศท”. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้خابรม ประจำปี 2547.
- _____. 2547. รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
- _____. 2548. “สถาบันวิชาการ ทศท.” สถิติจำนวนผู้เข้ารับการอบรมประจำปี 2547. (ไม่นับซ้ำ).
- _____. 2547. “ข่าวประชาสัมพันธ์สำหรับพนักงาน ทศท ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2547.
- _____. 2547. “ระเบียบ บมจ.ทศท ว่าด้วย โครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ.
- _____. 2547. (18 พฤษภาคม 2547).
- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). 2548. คำสั่ง บมจ. ทีไอที ที่ รบ.29/2548 เรื่องการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท. (1 กรกฎาคม 2548).
- _____. “ข้อมูลสถาบันวิชาการ ทีไอที”. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <http://totacademy.com> (24 มิถุนายน 2548).
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. 2540. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิพงษ์ ภาวะพิงค์. 2546. สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2538. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สุขุม นวลสกุล. 2538. ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. อัดสำเนา.

- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรย์. 2535. **ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา.**
- สมชาติ กิจยรรยง. 2545. **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : ธรรมกลการพิมพ์.**
- สุพรรณิ มังคะลี. 2547. **การวิจัยธุรกิจตามแนวเนาะ : เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- Bitner, M. J., B. H. Booms and M. S. Tetreault. (1990). "The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incident". **Journal of Marketing**, 54 (January 1990) : 71-84.
- Brensinger, R. P. (1994). An empirical investigation into consumer perceptions of combined product and service quality : The automobile. **Dissertation Abstracts International**, 54 (12), 4514 — A.
- Christy, J. A. (1997). **A Comparison of Students' Perceptions of Selected Measures of Institutional Service Quality with Excellence.** United States of America : Dissertation, The University of IOWA.
- Folkes, V.S. (1994). How consumers predict service quality. In R.T., Rust & R.L. Oliver (eds.), **Service Quality : New Directions in Theory and Practice** (pp. 108-110). Thousand Oaks, C.A. : Sage.
- Hartshorn, C. S. (1992). Service quality as perceived by public, private, and voluntary sector managers of the leisure fitness industry. **Dissertation Abstracts International**, 52 (7), 2701 — A.
- Ladki, S. M. (1994). Consumer involvement in ethnic restaurants : A measure of satisfaction/dissatisfaction. **Dissertaton Abstracts International**, 55 (1), 115 — A.
- Milman, A. (1997). **Hotel Remodeling Impact : Guest Satisfaction at a Family Resort Hotel.** Miami : University of Central Florida.

- Myers, T. A. (1990). An analysis of perceived customer contact service quality in the public sector. **Dissertation Abstracts International**, 51 (4), 1385 – A.
- Oliver, R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17, 460-469.
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, 46 (6), 41-50.
- Pate, W. L. (1991). Modeling consumer satisfaction, determinants of satisfaction, and postpurchase actions among consumers of undergraduate higher education. **Dissertation Abstracts International**, 52 (1), 46 – A.
- Ryan, C. and A. Cliff. (1997). **An Empirical Investigation of Travel Agencies Service Quality as Measured by SERVQUAL**. New Zealand : Dissertation, Massey University.
- Suh-SH, Lee-Y, Park-Y, and Shin-GC. (1997). **The Impact of Consumer Involvement on the Consumer's Perception of Service Quality Focusing on the Korean Hotel Industry**. Seoul : Dissertation, Kyung Hee University.
- Stamatis, D.H. (1996). **Total Quality Service : Principle, Practices and Implementation**. Delray Beach, F.L. : St. Lucie Press.
- Zainuddin, S.B. (1997). **An Analysis of Perceived Service Quality in the Road Transport Department of Malaysia**. Malaysia : Dissertation, The University of PIH & burgh.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman A. (1990). Communication and control process in the delivery of service quality. **Journal of Marketing**, 52 (April), 35-48.