

บรรณานุกรม

กรณีการ์ อัสวครเดชา. (2544). *สื่อและเครื่องมือเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กองวิชาการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. (2552). *การประชาสัมพันธ์*. วันที่ค้นข้อมูล

23 เมษายน 2554, เข้าถึงได้จาก [http://www.navy.mi.th/civil/news_civil/](http://www.navy.mi.th/civil/news_civil/KM/information.doc)

KM/information.doc

กอบชัย ทวีสุขเสถียร. (2545). *ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกรมป่าไม้ ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล*.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอุทยานและนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ*

องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา

บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

กานต์ กลมสอาด. (2553). *การเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ*

การประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

กิตติมา สุรสนธิ. (2548). *ความรู้ทางการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และ

สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เกรียงศักดิ์ เจดิย์เปง. (2551). *การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์*

เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ

ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

เกศสินี กลั่นบุญ. (2540). *ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ*

โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ,

สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2531). *พลศาสตร์ของการสื่อสาร. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพลศาสตร์*

การสื่อสาร หน่วยที่ 2 (หน้า 23-26). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- จอย ทองกล่อมสี. (2550). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสารและภาพลักษณ์ของ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- จิตรารณ สุธิธรเศรษฐ์. (2550). *ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 7).* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ (บรรณาธิการ). (2540). *ภาษากับการสื่อสาร รายวิชา 080176.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชมพูนุท นุตาคม. (2545). *สถานภาพ บทบาทและแนวโน้มการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ราชการและรัฐวิสาหกิจในยุคสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชวัลย์ ทัดศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ใน ระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 7(10), 105-146.*
- ชุดิมา สัจจานนท์. (2532). *สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ณรังษิ จ้อยเงินสินธุ์. (2550). *ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของ สำนักงานวิจัยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- คุณิ นิลดำ. (2548). *หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา.*
- เดชา ทรัพย์สิน. (2548). *ความคิดเห็นของข้าราชการศาลแพ่งที่มีต่อการนโยบายการปฏิรูประบบ ราชการไปปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์. (2555 ก). *ข้อมูลประชากรตำบลปากน้ำแหลมสิงห์. จันทบุรี: งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล.*
- _____. (2555 ข). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2556-2560). จันทบุรี: กองวิชาการและ แผนงาน เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์.*
- _____. (2555 ค). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558). จันทบุรี: กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์.*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 10).* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธนิดา ประจวบเหมาะ. (2546). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ของพนักงาน กฟผ. ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร: กรณีศึกษาสื่อวิทยุเสียงตามสายภายในสำนักงานใหญ่ จ. นนทบุรี. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรวิช ฤทธิวาจา. (2551). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2545). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อัลฟ่า.
- นวลจันทร์ พิศนชัยกุล. (2547). อาชญากรรมการป้องกันการควบคุม. กรุงเทพฯ: พรทิพย์การพิมพ์.
- บงกช รัตนปริดากุล. (2553). อิทธิพลของทัศนคติและบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ของผู้บริโภควัยทำงานตอนต้น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2540). ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 (หน้า 90-110). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2541). การสื่อสารมวลชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- _____. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ประสงค์ จิตงามสุจริต. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัด จันทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ ลายโก. (2551). ความคิดเห็นของกำนันต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิ่นดา พุ่มแย้ม. (2544). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปิยพรรณ ตระกูลทิพย์ และพัชราภรณ์ รัตนสกุล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 พิษณุโลก. วันที่ค้นข้อมูล 3 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก http://hpc9.anamai.moph.go.th/research/index.php?option=com_content&task=view&id=121&Itemid=54
- ปิยะพร อ่อนสว่าง. (2546). ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการดำเนินงาน สหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนอนุบาลเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา ธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พะเยาว์ สุขนิคม. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้า อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พรทิพย์ วรกิจโกกลาง. (2544). ประชาสัมพันธ์เพื่อการบริการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรม ชมงาม. (2546). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวีวรรณ โกชาคม. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ลักษณะ สตะเวทิน. (2540). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การพิมพ์.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2552). องค์การและการจัดการ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วรรดี เก็บทรัพย์. (2549). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัฒนา พุทธางกูรานนท์. (2542). การประชาสัมพันธ์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาสนา จันทร์สว่าง. (2541). ภาพลักษณ์กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- วิจิตร อาวะกุล. (2541 ก). เทคนิคการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิจิตร อาวะกุล. (2541 ข). การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- วิทย์ ศิวะศรียานนท์. (2541). การประชาสัมพันธ์ของรัฐในปัจจุบัน. ใน รายงานการสัมมนาทางวิชาการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ ครั้งที่ 1 บทบาทการประชาสัมพันธ์ 18-20 สิงหาคม 2524. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- วิพร บุญวัฒน์. (2542). แนวโน้มการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ.2542-2546. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิรัช อภิรตนกุล. (2542). นักประชาสัมพันธ์กับงานประชาสัมพันธ์ในเชิงปฏิบัติ ยุคสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมรักษ์ เข็นแจ่ม. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติคอยหลวง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สุคนทิพย์ เพชกรลิ้น. (2545). ความคิดเห็นและบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมถนนสายเชียงใหม่-ลำพูน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาดา บวรกิตติวงศ์. (2548). สถิติการประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์. (2545). การพัฒนาแบบวัดสุขภาพจิตในคนไทย. สารศิริราช, 51(12), 946-952.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เขยประทับ. (2525). การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพิน ประเวชไพโร. (2550). ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านวังใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว. ภาคนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อรรถศรี มูลเงิน. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เอื้อการย์ สันติศิริ. (2546). *การสื่อสารกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทโรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Atkin, C. K. (1973). *Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking*. New York: Free Press.
- Baskin, O., Aronoff, C., & Lattimore, D. (1997). *Public Relation: the Profession and the Practice* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Becker, S. L. (1983). *Discovering Mass Communication*. Glenview, Ill: Scott Foresman.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Buzzell, R. D., & Bradley, T. G. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Clay, J. (1988). *Chambers English Dictionary*. London: Bunny Suffolk.
- Collins, C. B. (1979). *English Dictionary*. England: Harper Collins.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (1985). *Effective Public Relations* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Foster, C. R. (1975). *Psychology for Life Adjustment*. Chicago: American Technical Society.
- Friedson, R., & Flowerman, S. (1951). *Media exposure*. Retrieved June 20, 2013, from <http://www.thaihed.com/html/show.php?sid=136>
- Getzels, J. W., James, M., & Ronall, F. C. (1964). *Educational Administration as a Social Process*. New York: Harper and Row.
- Guth, D., & Marsh, C. (2000). *Public Relations: A Values Driven Approach*. USA: Allyn and Bacon.
- Hersey, P., & Duldt, B. W. (1989). *Situational Leadership in Nursing*. California: Appleton & Lange.
- Hybels, S., & Weaver, R. L. (1995). *Communication Effectively* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Klapper, J. T. (1960). *The Effects of Mass Communication*. New York: Free Press.
- Lewin, K., & Tolman, E. (1995). *Expectancy Theory*. Retrieved June 10, 2013, from <http://salary.siamhrm.com/?name=news&file=readnews&max=20>
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personnality*. New York: Harper and Row.
- McCombs, M. E., & Becker, L. B. (1979). *Using Mass Communication Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mitchell, G. D. (1971). *A New Dictionary of Sociology*. London: Roullege & Kegan Paul.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinion*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Remmer, H. H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude*. New York: Harper and Brothers.
- Rogers, E. R., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovation: a Cross-cultural Approach*. New York: The Free Press.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service Operations Management*. Englewood Cliifs, NJ: Prentice-Hall.
- Schramm, W. (1973). Channels and audience. In *Handbook of Communication* (pp. 116-140) Chicago: Ran McNally College.
- Todd, H., & Ruden, B. D. (1993). *Mass Communication*. New York: Hyper Collins College.
- Vroom, V. H. (1970). *Management and Motivation*. Baltimore: Penguin.
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed Back-Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press.