

REFERENCES

- Anyamanee Tabtimsri. (2005). *Visitors' satisfaction towards the service at the visa section, Royal Norwegian Embassy in Bangkok*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute.
- Asian Productivity Organization. (2000). *Customer satisfaction in the service sector*. Tokyo: Sanshusha.
- Chidchanok Udomsak. (2006). *Client satisfaction with overseas education consulting service: a case study of Mentor International*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute.
- eGain Communications Corporation. (2004). *Knowledge management for customer service*. Retrieved February 23, 2009, from http://www.asponline.com/eGain_KnMg.pdf
- Eide, I., (1970). *Students as links between cultures*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2003). *How to measure customer satisfaction*. Hampshire: Gower Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). *A framework for marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Knowledge management. (n.d.). Retrieved February 23, 2009, from http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_management
- Longman dictionary of contemporary English* (4thed.). (2005). Harlow: Pearson Education.
- Public service. (n.d.). Retrieved October 30, 2008, from <http://th.wikipedia.org/wiki/การจัดการความรู้>
- Ransom, C. (2007). *The Power of Word-of-Mouth PR*. Retrieved February 23, 2009, from <http://aboutpublicrelations.net/ucransom3.htm>
- Thanakom Yospolsakul. (2004). *A survey of learners' satisfaction with the Thai language course at Berlitz*. Unpublished master's research paper, Thammasat University, Language Institute.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A, & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

เขมชาติ หวังกิจจามร. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการทางการศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพัชร์ สือประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

อนเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

สำนักหอสมุด