

บรรณานุกรม

- กรมศุลกากร. (2564). รายงานประจำปี 2564. กรุงเทพมหานคร: กรมศุลกากร.
- _____. (2564). สรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร ไตรมาสที่ 4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. กรุงเทพมหานคร: กรมศุลกากร.
- กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). ทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2562). รูปแบบคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ขององค์กร และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการบริษัทน้ำดื่มต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คำนวล ชุมณี. (2554). โมเดลแสดงอิทธิพลของคุณภาพบริการของโรงแรมในกลุ่มจังหวัดทะเลอันดามันต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว. วารสารการประชุมวิชาการ ครั้งที่ 8 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 1105-1114.
- จินดาลักษณ์ เกียรติเจริญ. (2555). ภาพลักษณ์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปิ่นเกล้า ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชดาษา อิมสำราญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชนินทร์ พุ่มบัณฑิต. (2564). ภาพลักษณ์องค์กร คุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมจันทร์เกษมปาร์ค. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 12 (1), 58-76.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจจา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. วารสารศิลปการจัดการ, 5 (1), 17-29.

- ณัฐญาดา ฉัตรขาว. (2558). การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และคุณภาพการบริการของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ปกครอง: กรณีของโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ณิชา วงศ์สุดาล และสุวัฒนา ตุงสวัสดิ์. (2561). ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้ คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา. ในรายงานการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 Graduate School Conference 2018, 2 (1), 329-337.
- ณัสถา โจรนตรระกูล. (2563). การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ฉติมา ทองสม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงงานยาสูบ ภาพลักษณ์ของโรงงานยาสูบ และทัศนคติการบริโภคยาสูบ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพงศ์ พรพจน์ธนาศ. (2551). เครื่องมือการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นริศรา เอมธานี. (2557). คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานอุตะภา ระยอง-พัทยา. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัทธีรา พุมมาพันธุ์. (2560). การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า. วารสารวไลยลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7 (2), 165-174.
- นันทมน ไชยโคตร. (2557). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตบางแค. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นิเทศ ทองสุขใส. (2563). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

- นีนา ตั้งเสียมวิสัย. (2553). **คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2552). **หลักการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปณยตา นิลปิ่น. (2563). **การยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินในการชำระภาษีอากร ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรคร์ ตามการรับรู้ของประชาชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรคร์.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา. (2564). **คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง.** *Journal of MCU Ubon Review*, 6 (3), 561-571.
- ภัทราวดี ธนาจินदानุกูล. (2555). **การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการปรับภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.
- มีชัย แผงมาพรม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขกา อำเภอเขกา จังหวัดหนองคาย.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เมทีนี นาคมิตร. (2560). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- รัชชพงษ์ ชัชวาลย์. (2560). **โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ของประเทศไทย : ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนข้ามประเภทองค์กร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). **ความพึงพอใจของครัวเรือต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เรวัต บุชยานุรักษ์. (2551). **ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรรณนะ เสถียร. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์สาขาพนันสนิม**. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ สกลวัฒนา. (2561). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุรินทร์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิวิศนา ทับทิม. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิกจังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ศุภวรรณ ทองแท้. (2563). **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี**. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10 (2), 69-80.
- สยาม ชุกร. (2559). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ยูนิตเดียว**. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สายฝน ทองเกิด. (2562). **คุณภาพการให้บริการในการจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ของสำนักงานคลังเขต 6**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (2565). **เกี่ยวกับสำนักงาน**. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2565, จาก <https://suvarnabhumi.cargo.customs.go.th/>.
- _____. (2565). **สถานการณ์การจัดเก็บรายได้ของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ 2564**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.

- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2550). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ประกายพริก.
- สุทธิสินี ธีระธรรมสรณ์. (2561). **รูปแบบคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคธุรกิจสปาในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สุธาสินี อรุณ. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของลูกค้าร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก**. **วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**, 1 (1), 30-44.
- โสธยา สุภาพล, สัตตาวลัยย์ สำราญ และวัชรวิทย์ ทองสมบัติ. (2564). **ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี**. **วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ**, 4 (4), 33-48.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อตุลพัฒน์กิจ. (2554). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อภิชาจ พุกสวัสดิ์. (2556). **การประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญ์ เลิศวรรณวิทย์. (2559). **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรี พาหา. (2558). **ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน เขต 1 พทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อารี รมโพธิ์สี. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไอลดา ใจทัน. (2562). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Cronbach, L. J. (1974). **Essentials of psychological testing**. New York: Harper & Row.
- Dam, S. M. & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 8 (3), 585-593.
- ECSI Technical Committee. (1998). **European customer satisfaction index foundation and structure for harmonized nation**. Pilot Projects ECSI.
- Finsterwalder, J. & Tuzovic, S. (2010). Quality in group service encounters – A theoretical exploration of the concept of a simultaneous multi-customer Co-creation process. **Managing Service Quality – An International Journal**, 20 (2), 109-122.

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). **Service management: Operations, strategy and information technology**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose and findings. **Journal of Marketing**, 60 (October), 7-18.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis**. Pearson: New York.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary**. London, England: Oxford University.
- Hu, L., and Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus New Alternatives. **Structural Equation Modeling**, 6, 1-55.
- Keller, K. L. (2003). **Strategic brand management building, measuring, and managing brand equity**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Koehler, J. W. and Pankowski, J. M. (1996). Quality government: Designing, developing and implementing TQM. New Jersey: St. Lucie Press.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. **Journal of Business Research**, 62 (10), 980-986.
- Leblanc, G., and Nguyen, N. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 8 (4), 227-236.
- Mat'ová et., H., Jelacic, D., & Klaric, K. (2010). Perception of corporate identity in Croatian and Slovakian Wood processing and furniture manufacturing companies. **DRVNA Industrija**, 61 (2), 103-110.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill.
- Mojtaba, K., Seyed, A. M., & Mahnoosh, G. (2012). The application of European customer satisfaction index model in determining the antecedents of satisfaction, trust and repurchase intention in fives star hotel in Shiraz, Iran. **Journal of Business Management**, 6 (1), 6103-6113.

- Munyaradzi, W., & Saman, K. (2016). The antecedents of customer loyalty: a moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. **Journal of retailing and consumer services**, 30 (2), 262-270.
- Nguyen, N. (2006). The collective impact of service workers and service scrape on the corporate image information. **International Journal of Hospitality Management**, 25 (2), 227-244.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.
- _____. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Marketing**, 64, 12-40.
- Schmenner, R. W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sousa, A., Nobre, H., & Farhangmehr, M. (2019). Cosmopolitanism and the mediating effect of country image on consumers' purchase, visit and investment intentions. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 6 (4), 159-170.
- Vroom, V. H. (1984). **Work and motivation**. Florida: Robert E. Krieger Publishing.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.
- Zinkhan, G. M., Ganesh, J., Jaju, A., & Hayes, L. (2001). Corporate image: a conceptual framework for strategic planning. **Enhancing Knowledge Development in Marketing**, 12 (1), 152-160.