

รายการอ้างอิง

1. สรวิทย์ บัวศรี. คู่มือ call center voice processing. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2546.
2. A. Mandelbaum, Call centers (centers): Research bibliography with abstracts. V. 3.(2002)
3. G.M. Koole., and A. Mandelbaum, Queueing models of call centers: an introduction. Annals of Operations Research.(2002)
4. Gams N., Koole, G.M., Mandelbaum, A. Telephone call center: Tutorial, review, and research prospects. Manufacturing & Service Operations Mangement 5.(2002): 97-141
5. Baccelli, F., Hebuterne, G., On queues with impatient customers. In: kylstra, F.J. (ed.) Performance'81. North-Holland, Amsterdam.(1981): 159-179
6. Brandt, A., Brandt, M., On a two-queue priority system with impatience and its application to a call center:Methodology and Computing in Applied Probability 1. 191-200
7. Boxma, O.J., de waal, P.R., Multiserver queues with impatient customers. In: Labetouille, J., Roberts, J.W.(eds). The fundamental role of teletraffic in the evolution of telecommunications networks. Proc ITC-14, North-Holland, Amsterdam.(1994): 743-756
8. Aksin, O.Z., Harker, P.T., Modeling a phone center: Analysis of a multi-channel multi-resource processor-shared loss system. Management Science 47.(2001): 324-336
9. Garnett O., Mandelbaum, A., Reiman, M., Designing a call center with impatient customers. Manufacturing & Service Operation Management 4.(2002): 208-227

10. Yang, T., Templeton, J.G.C., A survey on retrial queues. Queueing Systems 2.(1987): 201-233
11. Borst S., Mandelbaum, A., Reiman, M.I., Dimensioning large call centers. Operations research 52.(2004): 17-34
12. Falin, G. I., and J.G.C. Templeton, Retrial queues. London:Chapman & Hall. 1997.
13. Hoffman, K.L., and C.M. Harris. Estimation of a Caller Retrial Rate for a Telephone Information System. European Journal of Operational Research 27. (1986): 207-214
14. Mandelbaum, A., Massey, W.A., Reiman, M.I., Rider, R., Time varying multiserver queues with abandonments and retrials. In: key, P., Smith, D.(eds.). Proceedings of the 16th International Teletraffic Conference.(1999)
15. de Vericort, F., Zhou, Y., Managing response time and service quality in a call routing problem. Fuqua School of Business, Duke University, Working paper.
16. Green, L.V., Kolesar, P.J., The lagged psr for estimating peak congestion in multiserver markovian queues with periodic arrival rates. Management Science 43.(1997): 80-87
17. Green, L.V., kolesar, P.J., and Svoronos, A., Some effects of nonstationary on multiserver markovian queueing systems. Operation Research 39.(1991): 502-511
18. Altman, E., jimenez, T., Koole, G., On the comparison of queueing systems with their fluid limits. Probability in the Engineering and Information Sciences 15.(2001): 165-178
19. Jimenex, T., Koole, G., Scaling and comparison of fluid limits of queues applied to call centers with time-varying parameters. Working paper.(2003)
20. Aguir, S., Karaesmen, F., Aksin, O.Z., and Chauvet, F., The impact of retrials on call center performance. OR spectrum 26.(2004):

21. Artalejo, J. R., Accessible bibliography on retrial queues. Mathematical and Computer Modelling. (1997)
22. Falin, G. I., A survey on retrial queues. Queueing systems 7. (1990): 127-168.
23. Ronald W. Wolff, Stochastic Modeling and the Theory of Queues. New Jersey: Prentice Hall, 1998.
24. Gharbi Nawel, and Ioualalen Malika., Performance Analysis of Retrial Queueing Systems Using Generalized Stochastic Petri Nets. Elsevier Science.: V. No. 6. (2002.)
25. Andrew, B. H., and H.L. Parsons,. Establishing Telephone-Agent Staffing Levels Through Economic Optimization. Interfaces 23.(1993): 14-20

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ศุภิสรา คุรุรุติ เกิดเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2522 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสตรีวิทยา 2 ในปี พ.ศ. 2540 จากนั้นได้เข้าศึกษาต่อที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จนสำเร็จหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตในปี พ.ศ. 2544 จากนั้นได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จนสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548

