

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. (2546). *กลยุทธ์การสร้างภาพพจน์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวณะ ภวกันันท์. (2528). *แนวความคิดโฆษณา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อิมเมจ.
- ชื่นจิต แจ่มเจนนิต. (2544). *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ทิปปิง พอยท์ จำกัด.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2551). *รายงานประจำปีงบประมาณ 2551*. กรุงเทพฯ:
สำนักประชาสัมพันธ์.
- ดารา ทีปะปาล. (2541). *การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- ทัศนีย์ บุญนาค. (2546). *ถอดรหัสสื่อ Advertising Branding Capital DNA*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ Nut Republic.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นภาพรณ คณานุรักษ์, และ กัญช์ อินทรโกเศศ. (2549). *การโฆษณาหนังสือหนึ่ง*.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Brand Age Books.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *Airline Business*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- พรทิพย์ วรภิภาคาร. (2533). *ภาพลักษณ์นั้นสำคัญยิ่ง*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์
และสื่อสารมวลชน.
- เพ็ญศรี เฝ้าเหลืองทอง. (2536). *ผลึกความคิด เดวิด โอกลีวี่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- มัญญ แสงหิรัญ, สุรพล เทวอักษร, และ บัญญัติ จุลนาพันธ์. (2522). *สื่อโฆษณา* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดา กิติวิภาต. (2546). *ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น (Introduction to Social Attitudes*
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด, และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2535). *วิธีสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์มิตรสยาม.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2528). *การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ท็อป.

- ศิริชัย ศิริกายะ, และ กาญจนา แก้วเทพ. (2531). *ทฤษฎีสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, ภาควิชาสื่อสารมวลชน.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท เออาร์ บีซีเนส.
- สงกรานต์ จิตสุทธิภากร. (2539). *กลยุทธ์การสร้างภาพพจน์ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. (2532). *เอกสารการสอนชุดวิชาธุรกิจการโฆษณา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ The secret of service marketing*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับมาตรฐาน)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความในวารสาร

- การเปลี่ยนแปลงเอกลักษณ์ใหม่ของการบินไทย. (พฤษภาคม 2549). *กิ้งก่า*, 5, 45.
- History of Thai. (1999, January). *Sawasdee*. 1, 20.

วิทยานิพนธ์

- ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. (2542). *ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน* ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ทัศนีย์ แจสุภาพ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน: ศึกษาเฉพาะสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ อินเตอร์เนชั่นแนล* จากการรับรู้ของผู้โดยสารที่ไม่ใช่ชาวญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ทิพย์วดี ทิพย์ประเสริฐสิน. (2549). *ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินโอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาศาสตร์.
- เปรมศิริ นิมิตรมงคล. (2536). *กลยุทธ์การใช้สื่อแบบผสมผสานเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของอินซ์เคปประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- ภานิดา พงศ์ธนานันท์. (2540). *การโฆษณาเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท น้ำมันศาลเท็กซ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ศศิวิมล ตามไทย. (2543). *การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมผู้บริโภคชาวท้องถิ่นของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

เอกสารอื่น ๆ

- กองประชาสัมพันธ์. (กุมภาพันธ์ 2540). *การบินไทย สายการบินแห่งชาติ*. [จุลสาร].
กรุงเทพฯ: การบินไทย.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2005, April-May). *TG Update, Staff News*. [จุลสาร].
กรุงเทพฯ: การบินไทย.
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2005, February 24). *public relations news*. [จุลสาร].
กรุงเทพฯ: การบินไทย.
- วัชรินทร์ อนันตคุณูปกร. (2536). *Corporate Identity*. สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาโฆษณา.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- Our Company history, The Kangaroo Symbol*. (2551). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2551,
จาก <http://www.quantas.com>

- British Airways museum Collection, present Images.* (1900). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2551, จาก <http://www.bamuseum.com>, British Airways museum
- JAL, Group Brand Identity.* (2551). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2551, จาก <http://www.jal.com>
- Advertising Media.* (2551). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2551, จาก <http://www.edc.etch.ac.th/>
- Thai Company information.* (2552). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.Thaiairways.com>
- About Thai/public Information.* (2552). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.Thaiairways.com>
- The Skytrax World Airline Awards.* (2552). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.skytrax.com>
- Dog Tag Outdoor Club.* (2552). สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2552, จาก <http://www.volunteerspirit.org>

Books

- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6th Edition. New York: South-western College Publishing.
- Becker, L. Samuel. (1987). *Discovering Mass Communication*. Illinois: Scott Foresman and Glen Wave.
- Defleur, M. L., and Rokesch, S., Ball. (1982). *Theories of Mass Communication*. 4th ed. New York: Longman.
- Jefkins, Frank. (1997). *Plamed Press and Public Relations*. London: Int textbook.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. 10th edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Newcomb M. Theodore and other. (1903). *Personality and Social Change: attitude formation in student community*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Olins, Wally. (1994). *Corporate identity*. London: Thames and Hudson.
- William D. Perreault, Jr., E. Jerome McCarthy. (2002). *Basic marketing: a global managerial approach*. Boston: McGraw Hill.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* New York: Harper and Row.

Zeithaml and other. (1990). *The customer View of Service Quality*. New York: Free Press.