

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

จำเนียร ช่างโชติ. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2532.

ดารา ทีปะปาล. การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, 2541.

ดวงพร คำบุญวัฒน์ และ วาสนา จันทร์สว่าง. สื่อสาร : ประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ธัญญา เชนฐา. “แนวทางการประชาสัมพันธ์.” ใน ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร:
สมาคมวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. อุตสาหกรรมการบิน. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาอุตสาหกรรม
การบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2526.

ประจวบ อินออด. เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์พลชัย, 2532.

พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร. “ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์.” ใน ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง :
การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. รวบรวมโดย พรทิพย์ พิมลสินธุ์. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2540.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. “การประเมินภาพพจน์และภาพพจน์เชิงลบ.” ใน การจัดการปัญหาภาพพจน์
เชิงลบ. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2527.

พรนพ พุกกะพันธุ์. ธุรกิจการบิน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

พัชนี เขยจรรยา เมตตา กฤตวิทย์และ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

ยุพา สุภากุล. การสื่อสารมวลชน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, 2538.

ลักขณา สรวิวัฒน์. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2539.

วิรัช ฤทธิธนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วิรัช ฤทธิธนกุล. การประชาสัมพันธ์ = Public Relation. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ศุกร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: เอ อาร์ บีซิเนส เพรส, 2544.

สุชา จันทรเฒ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2531.

เสรี วงษ์มณฑา. ภาพพจน์อันสำคัญไฉน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด, 2541.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

อนันต์ จันทกุล. นโยบายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.

อานวย วีรวรรณ. การแก้วิกฤติการณ์และสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์การพิมพ์พลชัย, 2536.

บทความในวารสาร

พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. “การประเมินภาพพจน์และภาพพจน์เชิงลบ.” วารสารสื่อสารมวลชน 4 (มิถุนายน-ตุลาคม 2537):17-19.

“History of Finnair.” Take Off Magazine 9 (December 2004):20-21.

วิทยานิพนธ์

ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. “ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการบนเที่ยวบิน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

ชนินาถ เจริญผล. “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ทัศนีย์ แสงสุภาพ. “ปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสายการบิน : ศึกษาเฉพาะสายการบิน เจแปน แอร์ไลน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จากการรับรู้ของผู้โดยสารที่ไม่ใช่ชาวญี่ปุ่น.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

นัทลี ดารานันท์. “ภาพพจน์ของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในทรรศนะของผู้โดยสารชาวไทย
ที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้โดยสารภายในประเทศ.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

นิธนา เมลิองนนท์. “ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการของ
การบินไทย ศึกษากรณีผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา. “ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตา
ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

สุพัฒน์ชัย หมั่นมาก. “ความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

เอกสารอื่น ๆ

ศุภยวรรณ เทียนเสม. “ภาพลักษณ์ของสายการบินแฉกเวย์ ในความคิดเห็นของผู้สมัครตำแหน่ง
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ฐิตดาพร ปานสกุล. “การรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน).” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

อรรถน์ วิสุทธิถาวรวงศ์. “การวัดคุณค่าตราสินค้าโตโยต้า.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคล
มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

Books

Albrecht, Karl. At America's Service. New York: Warner Books, 1998.

Anderson, Patricia M., and Rubin, Leonard G. Marketing Communications.
New Jersey: Prentice-Hall, 1986.

Boulding, Kenneth E. The Image of Life and Society. Michigan: The University of
Michigan, 1975.

Engel, James F., Blackwell, and Miniard, Paul W. Consumer Behavior. 5th edition,
New York: CBS College Publishing, 1986.

Gronroos, Christian. Service Management and Marketing (Managing the Moment of
Truth in Service Competition). Massachusetts: Lexington Books, 1990.

Jefkins, Frank. Public Relations Made Simple. London: Heinemann, 1982.

Klapper, Joseph T. "Selective Exposure Process." In The Effects of Mass
Communication. Glencoe: The Free Press, 1960.

DeFleur, Melvin L. Theories of Mass Communication. Second Edition.
New York: David McKay Co., 1970.

Middleton, Victor T.G. Marketing in Travel and Tourism. Oxford: Butterworth-Heinemann,
1995.

M.T., Myers, and G.E., Myers. Managing by Communication : An Organizational
Approach. Tokyo: Mc Grawhill Kogakushy, 1982.

Kotler, Philip, and Eduardo, Roberto L. Social Marketing: Strategies for Changing Public Behavior. 7th edition. New York: Free Press, 1989.

Shaw, John C. The Service Focus. Illinois: Homewood, 1990.

Yamane, Taro. Statistic: An Introductory Analysis. New York: Harper and Row, 1967.

ข้อมูลจาก เวิลด์ ไวด์ เว็บ

“แสดงอัตราการเติบโตของบริการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก.”

<<http://positioningmag.com/prnews/prnews.aspx?id=52391>>. 28 กรกฎาคม 2549.

“สายการบินฟินแอร์.” <www.finnair.com>. 6 พฤศจิกายน 2549.