

บรรณานุกรม

- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. 2545. **ภาพลักษณ์ขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์. 2551. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา ดำนังราษฎร์. 2544. **สร้างภาพลักษณ์ อย่าแค่สร้างภาพ.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bkkonline.com/gen-business/8-nov-44.shtml> (16 มีนาคม 2553).
- ศิรดา ศรีธงชัย. 2550. **ภาพลักษณ์ของ บริษัทโทเทิล แอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในสายตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค: ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2553. **“แนวโน้มอสังหาริมทรัพย์ปี 2553.”**[ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.kasikornresearch.com/TH/KEcon%20Analysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=24667> (21 มกราคม 2553).
- สมิต สัมภูกร. 2543. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2541. **ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน.** กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สุริรักษ์ พิลา. 2551. **ภาพลักษณ์การบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในสายการบินต้นทุนต่ำของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อิทธิศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2549. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
ร้านดีแทคช้อปในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง
- Boulding, K.E. 1975. **The Image : Knowledge in life and Society**. Michigan. The University of
Machigan.
- Kotler, P. 1991. **Marketing : An Introduction**. (2nded.). Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.
- Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Marketing war. 2549. “Cotto จากดี!ชน์ มาที่ Service Marketing, 2549.” [ระบบออนไลน์]
แหล่งที่มาhttp://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=4673
(Marketeer/03/49)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.1988. **SERQUAL : A multiple item scale for
measuring customer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, 64(Spring),
12-40.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistic: An Introduction Analysis**. 2ndEd.New York: Harper & Row
- Zeithaml, V.A. 1988. **Consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end model
and synthesis of evidence**. Journal of Marketing. 52,2-22.