

## บรรณานุกรม

- กรรณก วิโรจน์ศรีสกุล. ภาพลักษณ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในสายตาของประชาชน  
เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ  
คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- การปกครอง, กรม. กระทรวงมหาดไทย. แผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : อสารศึกษาดินแดน, 2544.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักวิเคราะห์สถิติ : เพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2544.
- \_\_\_\_\_. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.
- สาธารณสุขศาสตร์คณะ. ข่าวเฉพาะกิจ สาราภายใน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.
- จำเนียร ช่างโชติ. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2515.
- จินดา สุขวัน. การประเมินคุณภาพการบริการของแผนกอายุรกรรมหัวใจและหลอดเลือด  
วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- จิรัชญา โยธาทิรกร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) และผลของภาพลักษณ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า  
ปตท.. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2551.
- จิราภรณ์ สีขาว. ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหาร  
การศึกษาระดับสูง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- จตุพร การะโชติ. การศึกษางานชุมชนสัมพันธ์กับการสร้างภาพลักษณ์ของ บริษัท  
ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน). รายงานโครงการเฉพาะบุคคล  
คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

- จุลนภ ชมัตพงษ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสินเชื่อบุคคล : กรณีศึกษา  
จังหวัดขอนแก่น. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต การศึกษาอิสระ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์  
ธุรกิจ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. ความเหมือนของการทดสอบที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวน  
กับการวิเคราะห์การถดถอย. วารสารปริชาต. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2549.
- ชลรัตน์ ชลมารค. ภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนในจังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้ของผู้ปกครอง.  
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบริหารธุรกิจและ  
รัฐกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2552.
- ชัยยันต์ สมพร. ปัจจัยที่ส่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหาร  
ส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัด ศรีสะเกษ. รายงานการศึกษา  
อิสระ. ปริญญารัฐศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัย  
การปกครอง. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ชัยวัฒน์ พันธุ์เดช. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา  
ประจำปีงบประมาณ 2552. รายงานการวิจัย. โรงเรียนหนองของพิทยาคม  
รัชมังคลาภิเษก อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย, 2552.
- ดวงจันทร์ งามมีลาภ. ทศคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก  
(The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).  
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทร โธม, 2551.
- ทรงพร โพธิสมพร. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลชุมชน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ :  
กรณี ศึกษาโรงพยาบาลเชียงคาน จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เลข : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2548.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. ภาพลื่นธุ์ :  
ประสานการพิมพ์, 2551.

- ทรงวิทย์ วงศ์พันธุ์. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล  
บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- ชั้นยากร สดางค์ฟูฒิ. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหวตามการรับรู้ของ  
ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้าง  
การรับรู้ภาพลักษณ์. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ. ขอนแก่น.  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- ธารินทร์ พิศุทธิพงษ์ภิญโญ. ศึกษาภาพลักษณ์กระดาดพิมพ์เขียนตรา “ดื่บเบิ้ล เอ”.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. สุวีริยาสาส์น, 2543.
- \_\_\_\_\_. วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- พรชัย ภาพันท์. การบริหารเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติการเชิงรุกเพื่อประสิทธิภาพในอนาคต. วารสาร  
ข้าราชการครูและบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษา ปีงบประมาณ 2548, 2549.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธ์. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.  
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- รัชนิวรรณ ปานบุตร. การศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลสมเด็จพระเทวี ณ ศรีราชา. การศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
หอการค้าไทย, 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์ภาษาไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ :  
ราชบัณฑิตยสถาน, 2538.
- \_\_\_\_\_. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :  
นานมี บุคส์ พับลิเคชั่น, 2538.
- วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. การจัดการการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2552.
- \_\_\_\_\_. วิธีการวิจัยทางธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.
- วิจิตร อวະกุล. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ เอส พรีนติ้ง เฮาส์, 2534.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

- วีระพงษ์ เกลิมจิรวัดณ์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2542.
- ศรีสุภา สหชัยเสรี. การตลาดยุคใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2544.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป, 2547.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. กระทรวงมหาดไทย. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมฯ, 2553.
- สถิต วงศ์สวรรค์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น. 2525.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ : The secret of Service Marketing. กรุงเทพฯ : พี ซี พรินเทค, 2550.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. ตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้าน. ที่ทำการปกครองอำเภอปากคาด อำเภอปากคาด. จังหวัดหนองคาย, 2554.
- สำนักปลัดฯ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา เอกสารแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554 – 2556). ตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย, 2553.
- สุคนธ์รัตน์ เถาสุวรรณ. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์. เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2548.
- สุทัศน์ วิเศษสมบัติ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพรมิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2550. รายงานการวิจัย. ชุมพร : โรงเรียนสะอาด เสดิมวิทยา, 2550.
- สุนันทา ยอดเพชร. การประเมินคุณภาพบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานแก๊สธรรมชาติในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ในกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

- สุพิชชา ถนอมศรี. แนวโน้มการซื้อรถยนต์ฮอนด้า ระบบเติมแก๊สโซฮอล์ E20 ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- สุภชัย กามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สุภาณี เพ็ชรรำลึก. ภาพลักษณ์คุณภาพบริการของคลินิกผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2553.
- สุวีรัตน์ วรรณทอง. ภาพลักษณ์ใหม่ และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- เสริมชัย ระกำพลและคณะ. ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในทัศนคติของชาวกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
- เสรี วงศ์มณฑา. ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- \_\_\_\_\_. การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. กลยุทธ์การตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- อนิรุจน์ เอี่ยมกิจการ. ภาพลักษณ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในสายตาของประชากรชาวกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- อมรรัตน์ ไผ่เมือง. ภาพลักษณ์ของบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในทัศนะของประชาชนในเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

- Anderson, Patricia M, Leonard G. Rubin. **Marketing Communication**. New Jersey : Prentice – Hall, 1986.
- Assael, H. **Consumer behavior and marketing action**. Ohio : SouthWestern. 1998.
- Babakus, E. Mangold, W.G. **Adapting the SERVQUAL scale to hospital services : an empirical investigation**. Health Service Research, 1992 . Available from : [http : //findarticles.com/p/articles/mi\\_m4149/is\\_n6\\_v26/ai](http://findarticles.com/p/articles/mi_m4149/is_n6_v26/ai) [On-line] 12/07/2010.
- Bernays, Edward L. **Your Future in Public Relations**. New York : Richard Rosen Press, 1961.
- Boulding, Kenneth E. **The Image : Knowledge in Life and Society**. Michigan : The University of Michigan, 1975.
- Colin R. Hopkins, **Structure and Function of Cells**. London : W.B. Saunders Company, 1978.
- Deniel Feldman. **Images in the School teaching history : the figurative and fix image**. 2007 . [On-line] Available : [http : // www. Scielo br/Scielo php ? Pid = S0101- 73302004000100006&Script = Sci\\_ abstract](http://www.Scielo.br/Scielo.php?Pid=S0101-73302004000100006&Script=Sci_abstract). 23/05/2010.
- Gregory, James R. and Wiechmann Jack G. **Marketing Coporate Image**. Chicago : NTC Publishing Grop, 1991.
- Gronroos, C. **Service Management and Marketing**. The Nature of Service and Service Quality. Sweden : Stockholm University, 1990.
- Jefkins, Frank, **Planned Press and Public Relations**. London : International Textbook Company, 1977.
- Kotler, Philip. **Marketing Management**. 10<sup>th</sup>ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2000.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. **Service Management**. Singapore : McGraw Hill, 2004.
- Mowen, J. C. and Minor, M. **Consumer Behavior**. 5<sup>th</sup>ed. New Jersey : Prentice – Hall, 1998.
- Parasuraman, A., Zeithaml, and Berry. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. New York : Journal of Marketing, 1985.

- Parasuraman, A., Zeithaml, and Berry . **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. New York : Journal of Marketing, 1986.  
 [On-line], Available : <http://www.marketing.org.au/?i=mhOLQLXYtU8=&t=jZS6ngCVPug=.13/06/2010>.
- \_\_\_\_\_. **Delivery quality service : balancing customer perceptions and expectation**.  
 New York : A Division of Macmilan, 1990.
- Sung Jin Yoo. **An Exploratory Research on the Store Image Attributes Affecting Its Store Loyalty**. Journal of Business, 2003.
- Lam. Simon s. k. **SERVQUAL : A too for measuring patients'opinions of hospital service quality in Hong Kong**. Total Quality Management, 1997.
- Shiffman Leon G. and Kanuk Leslie Lazar. **Consumer Behavior**. 5<sup>th</sup> ed,  
 New Jersey : Prentice-Hall, 1994.
- Teas, R.T. Expectation, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality.  
 Journal of Marketting, 1953.
- Taylor, Frederick W. **The Principles of Scientific Management**. New York : Harper & Brothers, 1942.
- Weber, M. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press, 1966.
- Yamane, Taro. **Statistics : an introductory analysis**. New York : Harper & Brothers, 1973.
- Zhong, Yijun. **On the Aesthetic Design of School Image**. 2003.  
 [On-line], Available : <http://www.fed.cuhk.edu.hk/en/er/200300240009/0085.htm>.  
 29/08/2010.