บรรณานุกรม

กรมการประกันภัย. **20 ปีกรมการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : กองสารสนเทศ กรมการประกันภัย, 2542.

_____ **24 ปีกรมการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : กองนิติการ กรมการประกันภัย, 2546.

_____ **พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535.** กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2551.

กาญจนา เลิศลาภวศิน. **การวางตำแหน่งตราสินค้ากาแฟสำเร็จรูปพร้อมดื่มและการรับรู้ของผู้บริโภค.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

กฤษกร เนียมปาน. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจของผู้ที่เป็นเจ้าของหรือครอบครองรถยนต์ในจังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

กฤษติกา คงสมพงษ์. **ก้าวให้ทันตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดีย, 2550.

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. **แม่ไม้คุณภาพเจาะ HA.yeer 2000.** กรุงเทพฯ : ส.ส.ท., 2543.

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจังหวัดหนองคาย. **รายงานการรับคำร้องเรียนผู้ประสบภัยจากรถ.** หนองคาย : ฝ่ายวิชาการ, 2551 ก.

_____. **รายงานการประชุมตัวแทนบริษัทประกันวินาศภัยประจำปี2551.** หนองคาย : ฝ่ายวิชาการ, 2551 ข.

_____ **รายงานผลการรับประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย.** กรงเทพฯ : สถิติ, 2552.

_____. **"ผลกระทบการปรับปรุงเบี้ยประกันภัย,"**<http://www.krabibusiness.com> สืบค้นข้อมูลวันที่ 5 เมษายน, 2552.

จันจิรา รังรองรัตน์. **ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังเข้ารับบริการ ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จิตรภัทร์ จึงอยู่สุข. **การมีส่วนร่วม ทัศนคติการตัดสินใจซื้อ ความภักดีต่อตราสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสินค้าความเกี่ยวพันสูงและสินค้าความเกี่ยวพันที่มีการจัดการตลาดเชิงกิจกรรม.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2543.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไซร์, 2543.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. **กฎหมายว่าด้วยประกันภัย.** กรุงเทพฯ : นิติบรรณาการ, 2534.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. **"รู้จัก ธปท.,"** 2551 <http://www.bot.or.th> สืบค้นข้อมูล วันที่ 7 สิงหาคม, 2551.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ : วี อินเตอร์พริ้น, 2550.

ธาริณี เมธานุเคราะห์. **คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

นที พานิชชีวะ. "ไทยศรีฯเซอร์วิสมายด์," **สยามธุรกิจ.** 11-13 : 18 ; กุมภาพันธ์, 2552.

นิด ศรีกลชีพ. **การรับรู้ของผู้รับบริการและพฤติกรรมการใช้บริการในสถานประกอบกิจการอู่ซ่อมรถยนต์ เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยสาส์น, 2545.

ประพันธ์ ทรัพย์แสง. **คำอธิบายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : กรุงสยามการพิมพ์, 2539.

ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ. **การรับรู้กับพฤติกรรมผู้บริโภค.** นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2541.

พีระพงษ์ กิติเวชโภคาวัฒน์. "ภารกิจผู้นำตลาดหมายเลข 1," **Businessweek Thailand.** 9(5) : 18 ; ตุลาคม, 2550.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มณีรัตน์ เอื้อศิลป์. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ของผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

เลิศพล ภักดีภูมิ. **กลยุทธ์การบริหารตราสินค้า ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้ผู้ให้บริการอินเตอร์เนทในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. **กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

วัฒเนะ อ่องลำยอง. **การศึกษาคุณค่าตราสินค้า "ชาร์ป" เครื่องมือทางการตลาด ความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมการซื้อเตาไมโครเวฟชาร์ปของผู้ซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

วิลาสินี พิมพ์ไพบูลย์. **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อตราสินค้า.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **คุณภาพคือความอยู่รอด.** กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2541.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน, 2539.

วุฒิพร ลูกบัว. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อองค์กรกับความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2549.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. **สถิติธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2547.

ศิวารัตน์ ณ ปทุม และคณะ. **พฤติกรรมผู้บริโภคชั้นสูง.** กรุงเทพฯ : พิมเณศ พริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์, 2550.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา, 2539.

_____. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศุภลักษณ์ สมบูรณ์หรรษา. **ทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ การรับรู้ตราสินค้าและแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องทำน้ำอุ่น "พานาโซนิค" ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

สมจิตร ล้วนจำเริญ. **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : กิ่งจันทร์การพิมพ์, 2530.

สมาคมประกันวินาศภัย. **คู่มือวิชาการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : คณะอนุกรรมการส่งเสริมการประกันภัย, 2550.

_____. "แนวโน้มประกันวินาศภัย," **สยามธุรกิจ.** 5 ; กุมภาพันธ์ 2552. < http:// www.news.mcot.net>สืบค้นข้อมูลวันที่ 5, เมษายน, 2552.

สยาม อินทราฉัตรจามร. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงตราสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2545.

สิทธิโชค ศรีเจริญ. **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : ประชุมทองการพิมพ์, 2528.

สุชาดา เวศย์วรุตม์. **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ใช้ตราสินค้าของไทย ตราสินค้าของต่างประเทศ หรือเครื่องประกอบเอง.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สุปัญญา ไชยชาญ. **การวิจัยตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง,2541.

สุภาพร คำหมื่น. **คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

สุวัฒน์ สุขสัมฤทธิ์. "วิเคราะห์ธุรกิจประกันวินาศภัย," **สยามธุรกิจ.** 19 : 9 ; พฤศจิกายน, 2551.

เสรี วงษ์มณฑา. **การบริหารตราสินค้า.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2540.

_____. **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิลม์ และไซเท็กซ์, 2542 ก.

_____. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542 ข.

_____. **หลักการโฆษณา.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

_____. **ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2547.

เสรี วงษ์มณฑา และชุษณะ เตชคณา. **ลุ่มลึกกับแบรนด์.** กรุงเทพฯ : ฐานการพิมพ์, 2550.

อดุลย์ จาตุรงคกุล และคณะ. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2550.

_____. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล . **การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.** กรุงเทพฯ : ดีไซด์, 2541.

อัฏฐิมา รัตนวิจิตร. **พฤติกรรมการทำประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, 2546

อุไรวรรณ แย้มนิยม และคณะ. **การจัดการการตลาด.** กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2547.

อำนวย ศุภเวชย์. **รู้ทันประกันภัยรถยนต์.** กรุงเทพฯ : ฐานการพิมพ์, 2542.

เอกลักษณ์ คะดาย. **ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันภัยรถยนต์ประเภทที่หนึ่งในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

Assael, H. **Consumer Behavior and Marketing Action. 9Th ed.** South-Western : Cincinnati,OH, 1998.

_____. **Consumer Behavior and Marketing Action. 5Th ed.** Boston : South-Western College Publishing, 1995.

Aaker, David A. **Managing Brand Equity.** London : Free Press, 1991.

_____. **Building Strong Brand.** New York : The Free Press, 1996.

_____. **Jennifer L. Dimensions of Brand Personality.** Journal of Marketing Research 34 : 347-356 ; August, 1999.

Bennett, Rebekah, Charmine E.J. Hartel and Janet R. McColl-Kennedy. "Experience as a Moderator of involvement and Satisfaction on Brand Loyalty in a Business-to-Business Setting 02-314R", **Industrial Marketing Management.** 34 : 97- 107, 2005.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Ellinger, E. Alexander, Patricia J. Dangherty and Quentin J. Plair. "Customer Satisfaction , Loyalty in Supply Chain : The Role of Communication", **Transportation Research Part E.** 35 : 121-134, 1999.

Gronroos, C. **Service Management and Marketing. The Nature of Service and Service Quality.** Stockholm University : Sweden, 1990.

Hong-bumm, K. and G.K. Woo. **The Relationship between Brand Equity and Fims'Performance in Luxury Hotels and Chain Restaurants.** Doctor's Thesis. Oklahoma : Oklahoma State University, 2004.

Lim, P.C.&Tang, N.K.H. "A study of patients'expectations and satisfaction in Singapore hospitals", **International Journal of Health Care Quality Assurance.** 13(7) : 290-299, 2000.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Leonard, Berry L. "SERQUAL : A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality." **Journal of retailing.** 64 : 12-40, 1988.

_____. "A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research". **J. Marketing**, 49(4) : 41-50, 1985.

Reid Mike. "Building Strong Brands Through the Management of Integrated Marketing Communications", **International Journal of Wine Marketing.** 14(3) : 16-37, 2002.

Taylor, S.A., Kevin Celuch and Stephen Goodwin. "The Importance of Brand Equity to Customer Loyalty", **The Journal of Product and Branc Management.** 4(5) : 217-227, 2004.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY