

บรรณานุกรม

- นิตยาพร เสมอใจ. (2545). พฤติกรรมของผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : เอ็ดดิวเคชั่น.
- . (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- . (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- . (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา. (2549). การตลาดบริการแนวคิด และกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวพร เรืองสกุล. (2549). ออมก่อน รวยกว่า. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- นฤมล พาศรี. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด สาขาธนบุรี. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประพนธ์ โสถสัมพันธ์สุข. (2550). คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด : กรณีศึกษาภาคนำทอง 235. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เปลื้อง ณ นคร. (2545). ปทานุกรมนักเรียน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ภานุพงศ์ อินทร์สอน. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม ของบริษัท ธนชาติชูริคประกันชีวิต จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
—————. (2549). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
- รัฐธนา เนาวบุตร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- วระเดช ปญจรงคละ. (2548). **คู่มือประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : อีชีอินชัวร์รันโพรวิยู.
- วลัยพรณ เตชะเบญจรัตน์. (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ไอ เอ็น จี ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ วลิตโกดม. (2544). **การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- สมิต สัชนุกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.) (2551). **สารหน้ารู้ “การประกันชีวิต”**. กรุงเทพมหานคร : เอส.พี.วี.
- Best, J.W., & Kahn, J.V. (1998). **Research in education**. (8th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Courtland L. Bovee; & John V. Thill. (1992). **Marketing**. Publisher : McGraw-hill Professional.
- Christian Gronroos. (1990). **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington, MASS : Lexington Books.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Helen Woodruffe. (1995). **Service Marketing**. London : Pearson Education.
- John O'Connor and Eamonn Galvin. (2001). **Marketing in the Digital Age**. (2nd ed.). Essex: Financial Times Prentice Hall.
- K. Douglas Hoffman and John E.G. Bateson. (1988). **Essentials of Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases**. Orlando: Florida : Harcourt College Publishers.
- Kotler, Philip. (1994). **Marketing Management**. (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ. :Prentice Hall.
- . (1997). **Management**. New York : McGraw-Hill.
- . (2000). **Marketing Management**. (10th ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3), 608-609.
- New York : McGraw - Hill.
- Parasuraman A., Berry, L. L., and Zeithaml, V.A. 1991. "Perceived Service Quality as A Customer-Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Farriers Using an Extended Service Quality Model", **Human Resources Management**, Fall.

Stanton W.J. (1981), **Fundamentals of Marketing**. New York : McGraw Hill.

Zeithaml, V.A. (1988). “Consumer perceptions of price, quality and value : A mean-end model and synthesis of evidence”. **Journal of Marketing**. 52.

Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. (2000). **Services Marketing** : Customer Focus Across the Firm. (2nd ed). Boston, Massachusetts : McGraw-Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี