

## บรรณานุกรม

- การปกครองกระทรวงมหาดไทย, กรม. ระบบออนไลน์. แหล่งที่มา: <http://www.dopa.go.th>. 2550.
- การประกันภัยกระทรวงพาณิชย์, กรม. ประเภทของธุรกิจประกันชีวิต. แหล่งที่มา : <http://www.dopa.go.th>, 2557.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สำนักงาน. สารานุกรมการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : เอส.พี.วี., 2551.
- \_\_\_\_\_. คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อขอต่อใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ., 2552.
- \_\_\_\_\_. ความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต, คู่มือเตรียมสอบ. กรุงเทพฯ, 2551.
- \_\_\_\_\_. สถิติธุรกิจประกันชีวิต/วินาศภัย. เข้าถึงได้จาก, [http://www.oic.or.th/TStatistics\\_DoI.htm](http://www.oic.or.th/TStatistics_DoI.htm), 2557.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. รูปแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กที่มีคุณภาพในประเทศไทย : กรณีพินิจศึกษาสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.
- จุฑามาศ มณีธร. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้อประกันชีวิตผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- \_\_\_\_\_. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- \_\_\_\_\_. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548
- ชินสุข พัวตระกูลทรัพย์. การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ในทัศนะของลูกค้า ย่านสีลม เขตกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553.
- ญานินท์ อุ้นจิตนรินทร์. ความพึงพอใจของผู้ซื้อประกันชีวิต บริษัท อากเนย์ประกันภัย จำกัด. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2549.

- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคาร  
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- นฤมล พาศรี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิตจำกัด  
สาขาธนบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนดุสิต, 2547.
- นายกรัฐมนตรี, สำนัก. “พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551,”  
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 26ก. หน้า 1 – 34. 1 กุมภาพันธ์ กรุงเทพฯ :  
2551.
- นวพร เรืองสกุล. อ่ามก่อน รวยกว่า. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย,  
2549.
- นวลปราง ชันเงิน. การจัดการการตลาด. อุบลราชธานี : คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.
- บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). ระบบออนไลน์. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.bla.co.th>, 2557.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประพนธ์ โสภสัมพันธ์สุข. คุณภาพการบริการความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของ  
ลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ที่มีต่อตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่น  
แนลแอสซั่วนส์ จำกัด : กรณีศึกษาภาคนำทอง 235. สารนิพนธ์ บธ.ม.  
(บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ระเบียบวิธีการวิจัยการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- เปลื้อง ณ นคร. ปทานุกรมนักเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2545.
- ฝ่ายฝึกอบรมและวิชาการ. คู่มืออบรมความรู้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินเบื้องต้น. กรุงเทพฯ :  
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), 2556.
- \_\_\_\_\_. พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชันส์, 2546.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. บริการให้ตรงใจ ใคร ๆ ก็กลับมา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเอ็ด, 2551.
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. กลยุทธ์การตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี, 2552.
- ไพโรจน์ พาณิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ : กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
- ภาณุพงศ์ อนิทรสอน. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม ของบริษัทมหาชนชูริคิประกันชีวิต จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แสงดาว, 2549.
- ยุวพรรณ มาดี. พฤติกรรมการเลือกและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.
- เลขาธิการวุฒิสภา, สำนักงาน. รัฐธรรมนูญแห่งแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ส่วนที่ 7 ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์, 2554.
- วรเดช ปัญจรคง. คู่มือประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : อีซีอินชัวร์รัน โฟร์ยู, 2548.
- วลัยพรรณ เตชะเบญจรัตน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของการบริการของบริษัทไอ เอ็น จี ประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- วันชัย คำเจริญ. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ กามวงศ์วาน องค์การโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร, 2545.
- วิเชียร วงศ์ชัยมงคล. ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันชีวิตของผู้เอาประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2538

- ศิริวรรณ วัลลิโกดม. การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2544.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2546.
- สถาบันประกันภัยไทย. ระบบออนไลน์. แหล่งที่มา: <http://www.tiins.com>. 2550.
- \_\_\_\_\_. ระบบออนไลน์ แหล่งที่มา: <http://www.tlaa.org>. 2550.
- สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2550.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.
- สุจินดา เหมเวช. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขานุญศิริ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.
- สุดาพร ใจอินทร์. ความพอใจของผู้ใช้บริการประกันชีวิตต่อการบริการหลังการขายของตัวแทนบริษัท อินเทอร์เน็ต จอห์นแอนคอต ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- อัจฉริยา เอกสุข. คุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2555.
- อาศยา โชติพานิช. การให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2549.
- อิทธิพล อินทมาตย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- เอกภพ ตระกูลพานิชย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝัางค์ราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.