

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

1. คู่มือวิชาการประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัย หน้า 11: 2534
2. ชวงศ์ ฉายะบุตร “การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ” , เทศภิบาล 85 (2536) : หน้า 5
3. ชัชชัย โกมลศรี “ความคาดหวังและความเป็นจริง ต่อบริการหลังการขาย ตามทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัทนวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี (มหาสารคาม2546)
4. รู้เฟื่องเรื่องประกันภัย , www.dd2you.com
5. เลิศชาย ประภาศิริรัตน์ , “ขั้นตอนการดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัท , “วารสารการประกันภัย กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ 88 (ต.ค. – ธ.ค. 2540) : 43-45
6. วิรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , คุณภาพในงานบริการ (QUALITY IN SERVICE) (กรุงเทพมหานคร: ป.ประชาชน จำกัด, 2539 หน้า 7-8)
7. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , กลยุทธ์การตลาด (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา ปี 34 หน้า 145-146
8. สรศักดิ์ ทันทสุวรรณ , ประกันภัยไครว่ายู่ง (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดีด , 2548) หน้า 26-27
9. สันติ เจริญไชย “ความคาดหวังและการได้รับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ บ.วิริยะ สาขาอุดร (รายงานการศึกษา ปัญหาพิเศษ ปริญญาบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , 2544
10. อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ “ความหมายของการประกันภัย” ในเอกสารการสอนวิชาหลักการประกันภัย หน่วยที่ 1 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2542 หน้า 13
11. อุคมการณ์ในการดำเนินธุรกิจ ,Intranet thasri.com
12. CHRISTIAL GRONROSS, SERVICE MANAGEMENT AND MARKETING (MANAGING THE MOMENT TO TRUTHIN SERVICE COMPETTION) MASSACHUSETTS : LEXINTON BOOK, 1990) , หน้า 27
13. PHILIP KOTLER , MARKETING MANAGEMENT : ANALYSIS , PLANING. IMPLE MENTATION AND CONTROL.8 th ED. (ENGLEWOOD CLIFFS : PRENTICE HALL ING,1994) , หน้า 477
14. ความรู้เรื่องการประกันภัย, www.thaisri.com
15. เกี่ยวกับบริษัทฯ ,www.thaisri.com

+++++