

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ กองแผนงาน. (2545). คู่มือการสอนวิชาสหกรณ์ในโรงเรียนตำรวจ  
ตระเวนชายแดนสำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-6 (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กองเกษตรสารนิเทศ. (2550, มิถุนายน 7). การประชุมการจัดการความรู้: ชุมชนนักปฏิบัติ.  
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.moac.go.th/knowledgebase/uploadfile/  
moacnews%20cop-1.doc](http://www.moac.go.th/knowledgebase/uploadfile/moacnews%20cop-1.doc).
- จิราภา วงศ์โกฏ. (2550). การศึกษาเชิงวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกรณ์  
และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์: ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออม  
ทรัพย์ 17 ราวอินทรา จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์กองบัญชาการทหารสูงสุด  
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญ สวัสดิ์สาส์. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจ  
ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2544). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีพีเอ็มและซีแอนด์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- เชิญ บำรุงวงศ์. (2539). สหกรณ์ออมทรัพย์ – จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:  
พิมพ์อักษร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติมา ไชยะกุล. (2548). หลักการจัดการการผลิต. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). TOM. กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ:  
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา. (2545). การบริหารงานคุณภาพ และ  
เพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: โสภณการพิมพ์.

- เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, มหาวิทยาลัย. (2550, มิถุนายน 7). การติดต่อสื่อสาร.  
 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.kmutt.ac.th/organization/ssc334/asset3.html>.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- บัณฑิต คันติวิษยะ. (2543). การประเมินผลโครงการศึกษาระบบการให้บริการเคลื่อนที่  
 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแกลง อำเภอแกลง  
 จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญมี จันทร์วงศ์. (2543). ระบบสหกรณ์กับการพัฒนาประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ:  
 โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ:  
 ด้านสุนธาการพิมพ์.
- ปราโมทย์ สรวมนาม. (2547). สหกรณ์กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน,  
 ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่มที่ 18 (หน้า 3 – 5). ม.ป.ท.
- ปิยะสุดา แคว้นนนทรีย์. (2544). ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการ  
 บริการด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผกาภาส คงวิชา (2546). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของ  
 ผู้รับบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลชุมชน  
 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรเทพ พุกกะพันธ์. (2544). การระดมทุนและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พัชรี ศรีสุข. (2542). ความคาดหวังในบริการของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขต  
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา  
 อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2541). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบุลย์ แก้วเพทาย. (2541). บทเรียนเศรษฐกิจฟองสบู่การพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์แบบ  
 ยั่งยืน, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 12 (หน้า 17 - 18).  
 ม.ป.ท.
- ไพศาล เตียวงษ์สุวรรณ. (2546). เจ้าหน้าที่: การทำงานให้บริการสู่ความประทับใจ,  
 ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ เล่ม 17 (หน้า 114 – 115). กรุงเทพฯ:  
 ดาด้า เปเปอร์ แอนด์พรินท์.

- ยงยศ จันทรศิริ. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ:แสงดาว.
- \_\_\_\_\_. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุพิน คนดี. (2548). คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2548). การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชฎาภรณ์ แว่นแก้ว. (2548). การบริการโทรศัพท์อัตโนมัติของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชนิพร ก้อนคำ (2547). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสระบุรีตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรเทพ ไวกยาวีโรจน์. (2539). การสหกรณ์. กรุงเทพฯ:ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตร จิระสันติการ.
- วัชร ปุกหุด. (2544). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรท่าอุเทน จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา ดวันเวทย์. (2541). ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม ที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในธุรกิจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วันชัย ลพางกูร. (2548). ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการเงินของสหกรณ์, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เล่ม 19 (หน้า 24). ม.ป.ท.
- วัลลดา บินชาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ:เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิจัย. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน.
- \_\_\_\_\_. (2545). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีพีฟิล์มและไซเท็กซ์
- \_\_\_\_\_. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีพีฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สนธิ บุญยรัตกลิน. (2543). กลุ่มตัวแปรการรับรู้ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการทหารบก.
- สนอง กาญจนการุณ. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบุรีรัมย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2539). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น. การพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2546). การพัฒนาทีมงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- \_\_\_\_\_. (2547). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ลินคอร์นโปรโมชัน.
- สมเกียรติ ฉายไชน์. (2540). การสหกรณ์. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- สราวุธ ดวงจันทร์. (2548). การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด. (2549). รายงานกิจการประจำเดือน พฤษภาคม 2549. ม.ป.ท.
- \_\_\_\_\_. (2546). ข้อบังคับ ระเบียบ. กรุงเทพฯ: พิมพ์พินิจการพิมพ์.
- \_\_\_\_\_. (2541). รายงานกิจการประจำปี 2541. ม.ป.ท. (อัดสำเนา).
- สาวิตรี กิ่งมณี. (2543). ทักษะคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่าตูม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมิต ลัชณกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สิริประภา สมบูรณ์วงศ์. (2546). ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการ  
สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติพิทย์ แสงเดือนฉาย. (2543). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี กรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพน เพชรานนท์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม โครงการตำราวิชาการ  
ราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. ม.ป.ท.
- สุพัชรา เหลี่ยมวรางกูร. (2541). คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สรีรศาสตร์เพื่อการ  
ฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณา ชูโชติ. (2541). วิจัยบริการสหกรณ์. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรีย์ ศิริโกภาภิรมย์. (2540). วิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุรัชย์ โยคะสิงห์. (2543). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ศึกษา  
เฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์สามัญศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ จำกัด และสหกรณ์  
ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- สุภาวดี วิเศษสุรการ. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ สาขาร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาวินิจฉัยพิเศษ  
บช.ม.มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุพัชรา ภาคย์วิวัฒน์. (2540). การศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาน  
ประกอบการ ศึกษาเฉพาะจังหวัดสมุทรปราการ. เอกสารวิจัยกรมส่งเสริมสหกรณ์  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2539). ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สันนุกร. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5).  
กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อัชฌา ทรัพย์ลอย. (2544). คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวชแผนกผู้ป่วย  
นอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ:เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman. A. (1990, Summer). Five Imperatives for  
Improving service quality. *Sloan Management Review*, 31(4), 29-38.

- Baylock, A.R. (1992). **Evaluating university services for aboriginal students.**  
Canada: University of Calgary.
- Bovee, C.L., Houston, M.J., & Thill, J.V. (1995). **Marketing (2<sup>th</sup> ed.).**  
New York: McGraw Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing: Managing the moments of truths in service competition.** Lexington, Massachusetts: Lexington books.
- Hill, J.L. (1995). **Accommodation a student with a disability: Suggestions for faculty.**  
British Columbia: Vicatry University.
- Lovelock, C.H. (1996). **Service marketing (3<sup>rd</sup> ed.).** New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management (the millennium edition).** New Jersey: Prentice-Hall.
- \_\_\_\_\_. (2003). **Marketing management (11<sup>th</sup> ed.).** Upper saddle river, New Jersey: Prentice-Hall.
- Martin, W.B. (1995). **Quality customer service for front ling staff.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1995, Full). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.
- \_\_\_\_\_. (1991, Spring). Understanding customer expectations of services. **Sloan Management Review**, 32(3), 39-48.
- \_\_\_\_\_. (1990). **Delivering quality service :balancing customer perception and expectation.** New jersey : The Free Press.
- Tenner, A.R., & Detoro, I.J. (1992). **Total quality management: Three steps to continuous improvement.** New Jersey: Prentice-Hall.