

บรรณานุกรม

- กฤษณา รัตนพฤกษ์. (2545). การตลาดบริการ. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สร้อยสิงห์. (2548). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพ การบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษตรและสหกรณ์, กระทรวง. (2550). แผนพัฒนาการสหกรณ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 – 2554). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2548). แนวคิดและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 – 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.
- จุฑาทิพย์ ภัทราวาท. (2552, ตุลาคม 22). การกำหนดให้สหกรณ์เป็นวาระแห่งชาติ. วารสารวิชาการ สถาบันวิชาการด้านสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2, 1 – 4.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2551, สิงหาคม 18). เครื่องมือการจัดการ BSC กับการพัฒนาสหกรณ์ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.cpd.go.th/web/general/article/doc/bsc.doc>.
- ชูศรี วงษ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธาริณี เมฆานุเคราะห์. (2542). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย
คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงนุช อุณอนันต์. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตยา เทพสำราญ. (2545). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความพึงพอใจ
ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิติพล ภูตะโชติ (2549). การบริหารการขาย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). การวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมวล บัวงาม. (2550). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ จำปานิล. (2549). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของ
คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พงษ์เทพ ไครตธนรินทร์. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของ
คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูหนองบัวลำภู.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พรนภรัตน์ อินทร์จันทร์. (2548). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
มหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ของออมทรัพย์ครูมหาสารคาม
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
แฮส ออฟ เคอร์มิสท์.
- ยุพาวรรณ วรรณวนิช. (2548). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- วิรสรา ปลื้มฤดี. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์
ออมทรัพย์ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- วิภูนา ทองมณี. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
สุราษฎร์ธานี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี.
- วิทยากร เชียงกุล. (2550). หยุดวิกฤตซ้ำซากด้วยระบบสหกรณ์. กรุงเทพฯ:
บ้านพระอาทิตย์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002.
กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- _____. (2543). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 - 15 (พิมพ์ครั้งที่ 4).
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริชัย กาญจนवासี, สุวิมล ตีรกานันท์, และ ศิริเดช สุชีวะ. (2539). การใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ SPSS / PC สำหรับวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปล
ความหมาย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร วิชาญมหิมายัย. (2552, ตุลาคม 20). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพ
และคุณค่าในงานบริการ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
http://dit.dru.ac.th/home/005/Exellent/2551/Plan_Kaewsawadi/Unit2.pdf.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สนธยา เหลืองเจริญลาภ. (2544). ผลการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการปกครอง
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมเดช สีแสง. (2552, กุมภาพันธ์ 20). ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครสวรรค์ เขต 3. สัมภาษณ์.
- สมิต สัชฌกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด. (2545). พระราชบัญญัติสหกรณ์ ข้อบังคับและ
ระเบียบสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด. นครสวรรค์: ริมปิงการพิมพ์.
_____. (2551, สิงหาคม 17). ประวัติสหกรณ์ออมทรัพย์ครูนครสวรรค์ จำกัด
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.nswtsco.com/history.htm>.
- _____. (2552). เอกสารรายงานกิจการประจำปี 2552. นครสวรรค์: โรงพิมพ์นครสวรรค์.
- สำอาง สกาวสกุลศิริ. (2547). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุรินทร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

- สุดารัตน์ เหล่าวิชา. (2546). **ความคิดเห็นของกรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานโครงการเชื่อมโยงเครือข่ายสหกรณ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์ เพรส.
- สุมาลี เจตนะวิบูลย์. (2549). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสระแก้ว จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรีย์ ศิริโรคาภิรมย์. (2546). **การวิจัยทางการศึกษา.** ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. (2545). **การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารประชาชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรรถพงศ์ คำอาจ. (2549). **ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ในการสรรหากรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- _____. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์.
- Goodspeed, Scott Winans. (2003, November)., **Translating strategy into action : The balanced scorecard.** *Dissertation Abstracts International*, 64(5), 211 – 212.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing.** Lexington, MA: Lexington Books.
- Kolter, P. (2000). **Marketing management.** New Jersey: Prentice – Hall.
- _____. (2000). **Marketing management, analysis planning, implementation and control (9th).** New Jersey: Prentice – Hall.
- Rieman, Mare W. (2004, April). **Enhancing the Balanced Scorecard with Scale – DEA.** *Dissertation Abstracts International*, 64(10), 520.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). **Total quality management : Three steps to continuous improvement.** Reading, Mass: Addison – Wesley Pub.
- Ziethaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service.** New York: The Free Press.
- _____. (1994, January). **Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research.** *Journal of Marketing*, 58(1), 111 – 124.
- _____. (1990). **Delivering quality service : Balancing customer perception and expectation.** N. J.: The Free Press A Division of Macmillan.