

บรรณานุกรม

- กัญช์ อินทรโกตศ. (2542). การจัดการด้านการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กุลชลี ชุตินันท์. (2546). ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย พันธุ์พล. (2550). รายงานกิจกรรมประจำเดือน มีนาคม 2550. ม.ป.ท.
- ชิดพันธ์ จัตรเนตร. (2546). การตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชิญ บำรุงวงศ์. (2539). สหกรณ์ออมทรัพย์ – จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- ณรงค์ ช่อนาม. (2546). ใน การประชุมสัมมนาทางวิชาการ การบริการจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์อย่างไรประทับใจทั่วกัน วันที่ 19-21 กรกฎาคม 2545 (หน้า 35-36). ม.ป.ท.
- ณัฐภูพันธ์ เขจรนันท์. (2548). TOM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรยุทธ วรพินิจ. (ม.ป.ป.). รายงานคุณภาพการบริการ.
- บุญมี จันทรวงศ์. (2543). ระบบสหกรณ์กับการพัฒนาประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ปณิศา ลัญชันนทร์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประคอง กระณสุตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุทธาการพิมพ์.

- ปราณี เขียมละอองภักดี. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- ปราโมทย์ รอดจำรัส. (2540). พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคที่มีต่อร้าน 7-eleven กรณีศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). การระดมทุนและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: แชนโพร.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2541). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ไพศาล เตี้ยวงษ์สุวรรณ. (2546). เจ้าหน้าที่: การทำงานให้บริการสู่ความประทับใจ, ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ เล่ม 17 (หน้า 114 – 115). กรุงเทพฯ: ดาด้า เปเปอร์ แอนด์พริ้นท์.
- ยุท ใภยวรรณ. (2545). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ยุพิน คนดี. (2548). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลำปาง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2548). การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ร้านสหกรณ์ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด. (2548). รายงานกิจกรรมประจำปี 2548 ร้านสหกรณ์ศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด. ม.ป.ท.
- วเทพ ไททยาวิโรจน์. (2539). การสหกรณ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิตร จิระสันติการ.
- วัชรีย์ ปุกहुต. (2544). ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์การเกษตรท่าอุเทน จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลดา บินชาเวิน. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน.

- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิจัย. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- วิวัฒน์ เมฆอรุณ. (2543). การสหกรณ์ไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ.คนอื่น ๆ (2541ก). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (254ข). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและการศึกษา. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2541ค). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บีซิเนส.
- ศูนย์สงเคราะห์พิเศษ. (2522). บันทึกการประชุมในการเห็นชอบการจัดตั้งร้านค้าสหกรณ์. ลพบุรี: ม.ป.ท.
- ส่งเสริมสหกรณ์, กรม กองแผนงาน. (2545). คู่มือการสอนวิชาสหกรณ์ในโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนสำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-6 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สนอง กาญจนการุณ. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครุบุรีรัมย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมเกียรติ ฉายไชน์. (2540). รายงานสหกรณ์. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2540). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.
- _____. (2547). เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ลินคอร์นโปรโมชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สรวุฑ ดวงจันทร์. (2548). การประเมินคุณภาพहारบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
ลพบุรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- สหกรณ์ร้านค้าจังหวัดชัยภูมิ, สำนักงาน. (2549). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ร้านค้า.
ชัยภูมิ: สหกรณ์ร้านค้าชัยภูมิ.
- สหกรณ์ร้านค้าศูนย์สงครามพิเศษ จำกัด ลพบุรี. (2522). บันทึกการประชุม การขอความ
เห็นชอบในการจัดตั้งร้านค้าสหกรณ์ศูนย์สงครามพิเศษ. ม.ป.ท.
- สาวิตรี กิ่งมณี. (2543). ทศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรสาขาทำตุม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริประภา สมบูรณ์วงศ์. (2546). ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออม
ทรัพย์ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติพิทย์ แสงเดือนฉาย. (2543). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออม
ทรัพย์ในจังหวัดปทุมธานี กรณีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพน เพชรานนท์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม โครงการตำราวิชาการ
ราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. ม.ป.ท.
- สุพัตรา ภาคย์วิวัฒน์. (2540). การศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถาน
ประกอบการ ศึกษาเฉพาะจังหวัดสมุทรปราการ. เอกสารวิจัยกรมส่งเสริมสหกรณ์
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- สุพัตรา เหลี่ยมมวารังกูร. (2541). คุณภาพบริการงานขายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการ
ฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรีย์ สิริโกภาภิรมย์. (2540). วิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุวัฒน์ แก้วสังข์ทอง, และปวีณา มีชอบธรรม. (2544). หมวดสาระวิชาภาษาไทย. นนทบุรี:
ปิยมิตร มัลติมีเดีย.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2539). ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

- อรชร มณีสงฆ์, จำเนียร บุญมาก, มานพ ชุ่มอ่อน, และพงศ์เทพ เดิมสงวนวงศ์. (2550) **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- อลงกรณ์ มีสุทธา, และสมิต สัชฎกร. (2545). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อัญญาวุธ ยะวิสัย. (2540). **เปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าระหว่างร้านสะดวกซื้อกับร้านขายของชำ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Baylock, A.R. (1992). **Evaluating university services for aboriginal students**. Canada: University of Calgary.
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. (1990, Summer). Five Imperatives for Improving service quality. **Management Review**, 31(4), 29-38.
- Bovee, C.L., Houston, M.J., & Thill, J.V. (1995). **Marketing** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2006). **Organizations: Behavior, structure, processes** (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing : Managing the moments of truths in service competition**. Massachusetts: Lexington.
- Hill, J.L. (1995). **Accommodation a student with a disability : Suggestions for faculty**. British Columbia: Vicatry University.
- Kotler, P. (1997). **Marketing management** (9th ed.). Upper saddle river, New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (2003). **Marketing management** (11th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, & Right. (1996). **Service marketing** (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Martin, W.B. (1995). **Quality customer service for front ling staff**. CA: Crisp.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). **Delivering quality service : Balancing customer perception and expectation**. New Jersey: Free.
- _____. (1991, Spring). Understanding Customer Expectations of Services. **Management Review**, 32(3), 39-48.
- _____. (1995). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.

Payne, A. (1993). **The Essnce of services marketing** (1st ed.). London: Prentice Hall.

Tenner, A.R., & Detoro, I.J. (1992). **Total quality management:Three steps to continuous improvement reading**. New Jersey: Prentice-Hall.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี