

## บรรณานุกรม

- กิตติ ศิริพัธลก. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : องค์กรศิลปการพิมพ์, 2545.
- กุลชน ชนาพงศ์ธร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.
- โกศล พรประสิทธิ์. สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Prosoft CRM. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2552.
- จริยา เรือนแก้ว. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์, 2550.
- จารุวรรณ ธาดาเดช และคณะ. เครื่องชี้วัดคุณภาพของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ, 2544.
- จินตนา บุญงการ. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2549.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การเพิ่มศักยภาพระบบการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2556.  
จาก <<http://www.pioneer.netserv.chula.ac.th/~pkhachor/lesson1.html>>, 2549.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.
- จันมณี จันทร์งาม. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์กองกำลังการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- นัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- นัทรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ชาคริยา ปวันณีย์. การประยุกต์ใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของธุรกิจอาหารเสริมยี่ห้อเฮอร์บาไลฟ์ในเขตอำเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ทิปป์อิง พอยท์, 2544.

\_\_\_\_\_. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิปป์อิง พอยท์, 2546.

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย. ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ :  
ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548.

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. การสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. สืบค้น  
เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2556. [On-line].

Available : <[http://www.fsct.com/fsct\\_main.php?f1=fsct\\_menu1.1.html](http://www.fsct.com/fsct_main.php?f1=fsct_menu1.1.html)>, 2553.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.

\_\_\_\_\_. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เอส.เอเซียเพรส, 2547.

ณรงค์ชัย สุวรรณ. ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์  
ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด.

วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ และคณะ. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
สวนดุสิต, 2545.

ดวงพร ณ รุณ. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู : กรณีศึกษาสหกรณ์

ออมทรัพย์ครูอุบลราชธานี จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.

ทิพย์ กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,  
2549.

เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2556. [On-line].

Available : <http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005012.doe>, 2552.

ธวัชชัย จินดาพานิช. หลักการสหกรณ์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2547.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.

\_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

\_\_\_\_\_. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2547.

ประพันธ์ เสวตนันท์. เศรษฐศาสตร์สหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2548.

ปราโมทย์ สรวมนาม. “สหกรณ์กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน,” ประมวลบทความเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์. 18 : 1 – 26 ; เมษายน, 2547.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), 2543.

พรนภรณ์ อินทร์จันทร์. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.

พิทยา วงษ์กระจ่าง. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ออมทรัพย์ศูนย์การbinทหารบก จำกัด จังหวัดลพบุรี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ลพบุรี : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.

พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. การบริหารการตลาด การวิเคราะห์กลยุทธ์ และการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

พัชราภรณ์ เกษะประกกร. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2550.

มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การจัดและดำเนินงานการสหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2548.

มัลลิกา ต้นสอน และคณะ. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2545.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรีอนุสรณ์, 2549.

วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

วิชัย ธัญญาพานิชย์. การพัฒนาคุณภาพบริการ. ขอนแก่น : พิมพ์ลักษณ์, 2554.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บั๊กส์แบงก์, 2548.

วิทยา ดำนังทรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ธีรด์เวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2547.

วิทยา ดำนังทรงกุล และพิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม หยินหยางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วงกลม, 2549.

- วิภาพร วีรฤทธิชัย. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ความพึงพอใจในการให้บริการและผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ การสร้างลักษณะเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วิระพงษ์ จันทรสนาม. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้า  
ของธุรกิจพาณิชย์. เล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กรุงเทพฯ : เทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2551.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2538.  
\_\_\_\_\_. คุณภาพในการให้บริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2545.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- ศรัณยู หมั่นทรัพย์. ความเสมอภาค. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2556. [On-line].  
Available : [www.kpi.ac.th](http://www.kpi.ac.th) > หน้าหลัก > ความรู้สู่ประชาชน, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.
- ศุภฤกษ์ เกียรติกิจสกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด  
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2544.
- ศิริวรรณ เสงี่ยมรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์, 2546.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอนการพิมพ์, 2544.
- สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.  
\_\_\_\_\_. สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2546.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.  
\_\_\_\_\_. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2543.

ส่งเสริมสหกรณ์, กรม. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์. กรุงเทพฯ : เนชั่น, 2552.

\_\_\_\_\_. ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556. . [On-line]. Available : <http://www.cpd.go.th/>, 2553.

\_\_\_\_\_. ความรู้เรื่องอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์.

สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556. . [On-line]. Available : <http://dosc.google.com/viewer?a=v&q=cacha:bic30vkcokw J: wedhost.cpd.go.th>, 2553.

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. แบบสอบถามมาตราส่วน. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557. [On-line].

Available : [www.kroobannok.com](http://www.kroobannok.com) > ข่าว/บทความ > เรื่องราวจากสมาชิก, 2554.

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดมหาสารคาม จำกัด. โครงสร้างของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

มหาสารคาม จำกัด. มหาสารคาม : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดมหาสารคาม, 2556 ก.

\_\_\_\_\_. รายงานกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด. มหาสารคาม : สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมหาสารคาม จำกัด, 2556 ข.

สหกรณ์ออมทรัพย์. การบริหารสหกรณ์. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2541.

เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

กาฬสินธุ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.

อุทิศ ศิริวรรณ. คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2549.

อำนาจ วีรวรรณ. การแก้ไขวิกฤติการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์กร. กรุงเทพฯ : ประกายพรีก, 2540.

Anderson And Der. CRM การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. (แปลจาก Customer Relationship Management) โดยมัลลิกา ต้นสอน. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท, 2003.

Alt, Rainer And Puschmann, Thomas. "Successful Practices In Customer Relationship Management," **IEEE Computer Society**. November 3, 2013. Available [http://verdi.unisg.ch/org/iwi/iwi\\_pub.nsf/wwwpubrecent Eng.pdf](http://verdi.unisg.ch/org/iwi/iwi_pub.nsf/wwwpubrecent Eng.pdf), 2005.

Baumiester, H. "Customer Relationship Management For SME's," **Proceedings E2002**. 11(1) : 16-18 ; October, 2002.

- Crosby. **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill, 1988.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. "The Virtuous Organization: The Value Of Happiness In The Workplace," **Organization Dynamics**, 33(1) : 370 – 392 ; June,1988.
- Gillen, G., & Burkhardt, A. **Stroke Rehabilitation: A Functional Approach**. St. Louis : Mosby, 1990.
- Gronroos, C. **Service Management And Marketing: Customer Management In Service Competition**. Helsinki : Swedish School Of Economics, 1996.
- Juran, J. M. and F. M. Gryna. **Quality Planning And Analysis**. Singapore : McGraw-Hill, 1993.
- Kotler, P. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall, 2009.
- \_\_\_\_\_. **Marketing Management**. 11<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall, 2003.
- Lawler J., D. Anderson And E. Rosenberg. "A Study Of Customer Relationship Management in Financial Services On The Web," **WIT Press**. 206 ; October, 2004.
- Lawson-Body, A., And M. Limayem. "The Impact Of Customer Relationship Management On Customer Loyalty : The Moderating Role Of Web Site Characteristics," **Journal Of Computer-Mediated Communication**, 9 : 206 ; September, 2004.
- Lang ,Parasuraman, A., And D. Grewal. "The Impact Of Technology On The Quality Value Loyalty Chain : A Research Agenda." **Journal Of Academy Of Marketing Science**, 28 : 168-174 ; October, 2002.
- Lewis, and Bloom, B, S. **Human Characteristics And School Learning**. New York : Mc Grew – Hill Book, 1983.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. **The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide**. (2nd ed.). San Francisco : Jossey-Bass, 2005.
- Lawson-Body, A., And M. Limayem. "The Impact Of Customer Relationship Management on Customer Loyalty : The Moderating Role of Web Site Characteristics," **Journal Of Computer-Mediated Communication**, 9 : 55-58 ; January, 2004.
- Mill, D. John. **Management In The Public Service**. New York : MCGRAW-Hill, 1994.

Peck, Helen, Adrian Payne, Martin Christopher And Moira Clark. **Relationship Marketing :**

**Strategy and Implementation.** Oxford : Butterworth-Henemann, 1999.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml And L.L. Berry. "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research," **Journal Of Marketing,** 12(25) : 125-136 ; January, 1998.

Smith, J. E., Carson, K. P. ; & Alexander, R. A. "Leadership : It Can Make A Difference," **Academy Of Management Journal.** 27 : 765-776 ; 22 May, 1982.

Simsson DP. **Cassell's Latin Dictionary (5<sup>th</sup> ed.).** London: Cassell Ltd, 2006.

Smith, R.A. And Houston, M.J. "Script-based evaluations of satisfaction with services," in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds), **Emerging Perspective On Services Marketing, AMA, Chicago, IL,** 27 : 59-62 ; May, 1982.

Verma, B. M. **Social Justice and Panchyati Raj.** New Dehl i : Naurang Rai for Mittal Publications,1986.

Yamane, T. **Statistic : An Introductory Analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper And Row, 1973.