

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550.
- _____. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย. มหาสารคาม : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย, 2553. (แผ่นพับ)
- _____. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.
- _____. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.
- _____. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันคุณภาพกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.
- _____. แผนการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2553-2554. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553.
- _____. โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา (2553). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553.
- กุลธน ธนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” ใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. หน้า 32 พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- ณัฐชยา พาเจริญ. คุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ กรณีศึกษา : เส้นทางการบิน เชียงใหม่ – กรุงเทพฯ. การศึกษา ค้นคว้าอิสระ รม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐิกา รังศิริ. คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. การศึกษา ค้นคว้าอิสระ รม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549. ถ่ายเอกสาร.

ณรงค์ชัย เป็งภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ. การศึกษา

คั่นคว่ำอิสระ ropic. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2549. ถ่ายเอกสาร.

นรินทร์ย์ รังสิวิจิตรประภา. ประสบการณ์การเรียนรู้ในงานบริการ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค, 2551.

บุญเรือง โพธิ์นิล. คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด
เชียงใหม่. การศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ropic. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
ถ่ายเอกสาร.

ปรัชญา เวสารัชช์. บริหารประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์เมท
(ไทยแลนด์) จำกัด, 2540.

ปรีทรศ ศิลปะกิจ. ธุรกิจการบริการ. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา, 2538.

พะยอม เพชรบูรณิน. คุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์. การศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ศธ.ม.เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544. ถ่ายเอกสาร.

พินิดา ใจแก้ว. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด้านศุลกากรแม่สาย
จังหวัดเชียงราย . การศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ropic. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2549. ถ่ายเอกสาร.

ภัทรุณี อุดภีระ. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ ropic. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.

วนิดา ด้วงอิน. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ropic. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550. ถ่ายเอกสาร.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. การประเมินผลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของ
ผู้ใช้ ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543 กรุงเทพฯ :
คณะที่ปรึกษาคณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมเกียรติ เกียรติเจริญ. เทคนิคการวิจัย การทำวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ. คู่มือฉบับ
นักศึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม, 2552.

สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2538.

สมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ วิธีการและ
กระบวนการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

สุพจน์ ฉลาด. คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานี
ตำรวจภูธร อำเภอเมืองเชียงใหม่. การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2550. ถ่ายเอกสาร.

สิริชล สมพันธ์. การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550. ถ่ายเอกสาร.

Saxena, Shruti . **Consumer Participation and Perceived Service Quality in Extended
Service Delivery and Consumption** . Dissertation Phoenix : Arizona State
University, 2011

Robinson-Neal, Andree. **Using Social Network Analysis to Examine How Perceived
Beliefs Affect Service Quality in Public Higher Education Institutions** .
Dissertation : Santa Barbara. Fielding Graduate University, 2009