

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายประชาสัมพันธ์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2551). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายประชาสัมพันธ์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. (2549) . รายงานสถิติจำนวน  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. (2551) สรุปข้อมูลสำคัญ เดือน  
มิถุนายน : แผนกเศรษฐกิจและวางแผนพลังไฟฟ้า. กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ.  
ชุมพล เสมาชันท์. (2550). เอกสารประกอบการสอนระเบียบวิธีการวิจัย.  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. (Customer complaint  
Management). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธัญรดี เมทณีสุดดี. (2548). ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหาร  
ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา ภายหลังการควบกิจการ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- บดินทร์ ดวงชาทม. (2547). การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการ  
ไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์.  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานประปาตริราชฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชยากร กาศสกุล.(2548). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการใน  
โรงพยาบาลวิภาวดี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior).  
กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ยอดขวัญ เรืองรัตน์. (2548). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ  
โรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุจหิรัญ พันชัย. (2546). **ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อการให้บริการและการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ระเบียบ บรรจงปรุ. (2547). **ความคาดหวังของสมาชิกในบริการทางธุรกิจของสหกรณ์ การเกษตร : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ขนาดใหญ่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). **คุณภาพคือความอยู่รอด. (Quality Means Survival).** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การจัดการเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ( Strategic Management and Cases).** กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- สิริมา เกตุแก้ว. (2547). **ความคาดหวังและการได้รับบริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ : ศึกษากรณี บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ วิชกิจ. (2548). **ความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารระหว่างกรุงเทพมหานคร กับต่างจังหวัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.