

บรรณานุกรม

กองทุนสนับสนุนการวิจัย, สำนักงาน. (2548). เครื่องมือการวิจัยท้องถิ่น. (Online). Available :

[http// www.vijai.org/Tool-vijai/12/02.asp](http://www.vijai.org/Tool-vijai/12/02.asp)

กัลยา เทียนกล้า และคณะ. (2539). ลักษณะการบริการ. กรุงเทพมหานคร : คอกหญ้า.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2545). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ลพบุรี :

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

----- . (2547). แผนรัฐวิสาหกิจฉบับที่ 4 ปี 2545 – 2549. ลพบุรี : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เขต 3 ภาคเหนือ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต จังหวัดอุทัยธานี. (2548). คำบรรยายลักษณะงาน. อุทัยธานี :

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต จังหวัดอุทัยธานี.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ. (2546). คู่มือคุณภาพ. ลพบุรี : การไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคเขต 3

จุไรรัตน์ รอดทอง. (2542). ประเมินผลการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โดยองค์การโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดำรง ชลสุข. (2537). คุณธรรมในการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเคเอ็นเอสโตร์.

ถาวร คล้อยเอี่ยม. (2546). การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. นครสวรรค์ :

มหาวิทยาลัยภาคกลาง.

ธรรมศาสตร์,มหาวิทยาลัย. (2548). การสนทนากลุ่ม. (Online). Available : www.cdswtu.com.

ประคอง กรรณสูต. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชชากร ทับทิมทอง. (2542). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

จังหวัดนครสวรรค์ เข้าสู่ระบบคุณภาพบริการ ISO 9002. นครสวรรค์ : สถาบัน

ราชภัฏนครสวรรค์.

พิเศษฐ์ ชานวาทิก. (2544). การศึกษาการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- . (2540, มกราคม-เมษายน). “การตลาดเชิงสังคมในงานพฤติกรรมสุขภาพ”;

วารสารสุขศึกษา 20 : 69-81.

- ยุวดี ฤาชา. (2536). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การจัดการเรียนการสอนแบบที่ใช้ปัญหาเป็น
หลักสำหรับอาจารย์พยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เย็นจิต ขวัญเมือง. (2537). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา. (2540). ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพอใจในงานบริการของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2540). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- ศรายุทธ์ อภิญญาวัชรกุล. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่าง
ประเทศ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. ปริญญามหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- ศิริชัย ลาภพณิชพูนผล. (2540). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ใน
จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ บุญเลิศ. (2546). ผู้รวบรวม. เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อการพัฒนา. ม.ป.ท.
- สมพันธ์ เตชะอธิก. (2546). การสนทนากลุ่มย่อย. ม.ป.ท.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2546). ทฤษฎี และกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาธิตา เมธนาวิน. (2541). การสนทนากลุ่ม. ม.ป.ท.,.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช,มหาวิทยาลัย. (2539). จิตวิทยาการบริการ (Psychology for
the Hospitality Industry) พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุภัคธาราวรรณ สุขโกษา. (2547). การพัฒนาคุณภาพการบริการของอาสาสมัครในระบบ
บริการแพทย์ฉุกเฉิน อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุนาม อยู๋โพธิ์. (2525). ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
- เสนาะ ดิยาวี. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2525). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.

อาภรณ์ สุปมา. (2540). โครงสร้างขององค์การ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. นครสวรรค์ : สถาบัน
ราชภัฏนครสวรรค์.

อารี เกิดคำ. (2542). เครื่องมือและการเก็บข้อมูล . กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏ
สวนสุนันทา.

Bgozzi. (1998). **Marketing**. Boston : McGraw-Hill.

Flippo, E.B. (1984). **Personal mangement**. New York : Mc Graw-Hill.

Fu , Y-Y and Liang; N.G. (1996). “The important channel for enterprise to
develop its QC circle”; **Strategic Management Journal**. 16 (3):154-162.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University