

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กอวางแผนวิสาหกิจ.2555. ข้อมูลสำคัญ กฟภ. ฉบับ ธันวาคม.2555. กอวางแผนธุรกิจ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.กองระบบงานบุคคล. 2550. โครงสร้างการบริหารงาน:พ.ศ. 2550. กองระบบงานบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.กองบริการลูกค้าสารสนเทศและสื่อสาร:2551. มาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนกระทรวงมหาดไทย. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่, สรุปรายงานการประชุมประจำเดือนมิถุนายน. 2556. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่. ข้อมูลการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี. 2555. แผนกบัญชีและประมวลผล.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
- พิรุณ สันกลกิจ. 2553. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพบริการ 1. มหาวิทยาลัยสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ:บริษัท ดวงกลมสมัยจำกัด
- สุกัลยา ประทุมรัตน์.2554. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงศ์วิลาภ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรพินทร์ เลิศท่านองธรรม. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management**. The Millennium Edition.Upper Saddle,N J : Prentice-Hall.

Parasuraman,A, Zeithaml,and Berry,L.L.(1994). “Alternative scale for Measuring Service Quality;A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria”
Journal of Retailing.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved