

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กมลชัย ดีประทีป. (2547). การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ และการชกนกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2546). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). รายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). (2549). รายงานประจำปี 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- กิตติพงษ์ โสภางษ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2550). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2547). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จूरิพร คำแสน. (2545). การศึกษาความต้องการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). กลยุทธ์ธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชวลิต เหล่ารุ่งการญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชำเลื่อง พุฒพรหม. (2545). ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยฉุกร พรภาณุวิชญ์. (2544). การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแพร่ต่อการพัฒนาสถานะแวดล้อมชุมชน. แพร่ : โรงพยาบาลแพร่.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ เจตนา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คนัย เทียนพุด. (2545). ว่าด้วยเรื่อง KPIs และ BSC The Balanced Scorecard เวอร์ชัน 3.0. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.
- ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรงค์ ทิพย์โยธา. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows Version 12. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ตติยา ม่วงมิ่งสุข. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และประสิทธิผลในการทำงาน.**  
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและ  
 การบริหารงานบุคคล, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ต่อพงษ์ ดันตระวานิชย์. (2544). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
 ตำรวจภูธร ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.**  
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2543). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.** กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ชานินทร์ สุทธิคุณุช. (2548). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี  
 ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธิดารัตน์ ภูเดช. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน  
 ภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ธีระ จันทรวิจิตรกุล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงาน  
 อุตสาหกรรมในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม.** การค้นคว้าแบบอิสระ  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). **ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้  
 พื้นฐาน สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี.**  
 ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่,  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บัญชา อิงสกุล. (2537, ตุลาคม). **การแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสถานศึกษา  
 ด้วยวิธีการเชิงระบบ.** *วิจัยสนเทศ.* 15(169) : 1-12.
- \_\_\_\_\_. (2545, มีนาคม). **ประสิทธิภาพของผู้บริหารการศึกษาในยุคปฏิรูปสู่การศึกษา.  
 วารสารวิชาการ.** 3 : 42 – 43.
- บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร.**  
 กรุงเทพฯ : รัชดา 84 แมแนจเม้นท์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). **การวิจัยการศึกษา.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนกุล. (2552). **กฎหมายการปกครอง.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ประสิทธิ์ ดาสวรรณ. (2548). **ประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.**
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2550). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :**  
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรีชา เฟื่องพลอย. (2545). **ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
อำเภอสนามชัยเขต จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). **การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.**
- ปัญญา นพศรี. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า  
ภายในบ้านของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา.**
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708  
องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2544). **การเปิดรับ ทักษะคติ และความต้องการของประชาชนในเขต  
กรุงเทพมหานครต่อสื่อ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์  
พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- เพชรี ทาลาภ. (2538). **ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน  
ของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- เพ็ญประภา ชุมนะทัศน์. (2546). **ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิตบริษัท  
ไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). **ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษากรณีงาน  
ประชาสัมพันธ์ทำอากาศยาน กองบริการทำอากาศยาน การทำอากาศยาน  
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- มงคล ประเทศรัตน์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มุขฐาน ทางพฤติกรรม เพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ : เพลสพลัส.
- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2549). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์นการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอน การพิมพ์.
- สมรัฐ แก้วถาวร. (2546). ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีบริการของบริษัท ผู้นำเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญวิธีเรียนทางไกล ของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรศักดิ์ ศรีโสภา. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด อุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สวัสดิ์ ผงคลี. (2553). ความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2548). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด ของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรัฐสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภชัย คามวัลย์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.opac.trang.psu.ac.th>.

- สุภาพ ฌ นคร. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรวุฒิ เรืองมงคล. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ. (2538). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตนาและพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลคู่สัญญา หลักของผู้ประกันตนในอำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการพยาบาลสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวริย์ ศิริโกภากริมย์. (2541). **การวิจัยทางการศึกษา**. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- โสพล เอี่ยมสะอาด. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2548). **การให้บริการ**. กรุงเทพฯ : พิทักษ์กุล
- อัญชี่ ด่านวิรุฬหวิช. (2539). **ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ของเด็กหูหนวก : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนสอนคนหูหนวกในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary**. Great Britain : Bunay Suffolk.
- Cronbach, L.J. (1972). **Essentials of Psychological Testing** (3rd ed). New York : McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill.
- Katz, E. & Brenda, D. (1973). **Bureaucracy and the Public : A Reader in Official Client Relation**. New York : Basic Book.
- Krech, D. & Crutfield, R.S. (1962). **Individual in Society : A Textbook of Social Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : McGraw-Hill.
- Tiffin, J. & McCormick, E.J. (1965). **Industrial Psychology**. London : Allen & Urwin.

- Verma, H.L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis.**  
Santa Barbara : Wiley.
- Vroom, H.V. (1964). **Work and Motivation.** New York : Wiley & Sons.
- Wallerstein, H.A. (1971). **Dictionary of Psychology.** New York : Penguin Books.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization** (4th ed).  
New York : The Free Press.
- Yamane, T. (1967). **Statistics : An Introductory Analysis** (2nd ed). New York :  
Harper & Row.
- Gilmer, V.H.B. (1967). **Industrial Psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). **Delivery of Public Services in Asian  
Countries: Cases in Development Administration.** Bangkok : Thammasat  
University Press.
- Zaleanick, A., et al. (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.**  
Massachusetts : Division of Research, Harvard University.