

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2551, กรกฎาคม 5). **เทคนิคและจิตวิทยาในการบริการประชาชน**. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554, จาก : <http://iad.dopa.go.th/subject/tservice.doc>
- กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). **รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำปี 2549 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2550ก). **รายงานประจำปี 2550 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2550ข). **รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำปี 2550 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2551). **รายงานประจำปี 2551 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2552). **คู่มือกระบวนการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย สำหรับพนักงานบัญชีทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วย**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2553). **50 ปี แห่งการสถาปนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- _____. (2554ก). **รายงานการบริการประชาชนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ประจำเดือนกรกฎาคม 2554**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา.
- _____. (2554ข). **รายงานประจำปี 2554 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา.
- _____. (2554ค). **เอกสารการอบรมพนักงานตรวจสอบหน่วยรายย่อย**. พระนครศรีอยุธยา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง.
- _____. (2554ง, สิงหาคม 6). **อัตราค่าไฟฟ้า**. ค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2554, จาก : <http://www.pea.co.th/rates/Rate2011.pdf>

- กิตติ ปัทพี. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการแก่กระแสไฟฟ้าชดช้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กิตติรัชช อยู่ดี. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กิตติพงษ์ โสภางษ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2549). การบริหารบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เกรียงไกร นันทวัน. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- คำรณ ภูงาม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2552). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ; ศึกษาสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2549ก). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2549ข). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนสรณ์ เขตวรรณ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคป่าตอง อำเภอกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวินี เดชจินดา. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัด ภาคอุตสาหกรรมแขวง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ. (2554). นวัตกรรมบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชาติรี ปันดิ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชคชัย ชัยธวัช. (2547). นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ :
ซี.พี. บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ.
กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- จิฉิมพร ดวงพัตรา. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์
พื้นฐานในจังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2553). การตลาดสำหรับภาครัฐ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดารา ทีปะปาล. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองการพิมพ์
- ไทรเทพ บุญดนาชัย. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่า
ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- ทวีชัย วิริยะโกศล. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนเตรียม
ทหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการทหาร, โรงเรียนเสนาธิการ
ทหารบก. ถ่ายเอกสาร.
- ทิวา พงศ์ชนไพบูลย์ และคณะ. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
พัฒนาวิชาการ (2535).

- ชนพร ชุมวราฐายี. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษา
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). การจัดการการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ :
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ชนวัฒน์ เตชะปณิต. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์. (2550). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- บดินทร์ ดวงชาตม. (2547). การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์. (2552). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญลือ ทรัพย์เยี่ยม. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุษราภรณ์ ฉายชูผล. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงาน
ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2545). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหาร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภัสสร เริงโพธิ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
เคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ประสิทธิ์ ดาสวรรณ. (2548). **ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
สันทรายเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ปิยากร หวังมหาพร และคณะ. (2554). **การตลาดภาครัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- พรทิพย์ สุทธิภิรมย์กุล. (2547). **ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักเหมืองแร่และ
สัมปทาน กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**
- พิมพันธ์ หุ่นสุวรรณ. (2546). **ทัศนคติของประชาชนในจังหวัดสุโขทัยต่อการให้บริการของ
ข้าราชการสังกัดกรมที่ดิน. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. (2553). **บริการที่เป็นเลิศและวัฒนธรรมบริการ. กรุงเทพฯ :
ดิเอ็มเพรสชั่นคอนซัลแตนท์**
- มงคล ประเทศรัตน์. (2547). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.**
- มนตรี เฉียบแหลม. (2546). **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอใน จังหวัด
ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.**
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.**
- รุ่งโรจน์ อรรถานิติ. (2554). **การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร. กรุงเทพฯ : เอช อาร์
เซ็นเตอร์.**
- รวราวิทย์ ศรีสถิตย์. (2550). **สภาพปัญหาผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- วัฒนา เพิ่มวัฒนชัย. (2552). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่มีต่อการ
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัด
บุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.**

- วิชชาธิยา เรื่องโพธิ์. (2553). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอน. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิษุฒดา งามปลอด. (2545). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาล จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2553). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระ สมวี. (2554). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เวทีสา กาญจนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ : กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศักดิ์นรินทร์ เพ็ชรทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2554, กรกฎาคม 5). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. ค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2554, จาก : http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/Satisfy_siriporn.doc.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไคมอนด์ อินนิซิเนส เวิร์ด.
- สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2554, กรกฎาคม 5). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2554, จาก : <http://www.psothailand.com>
- สมใจ ลักษณะ. (2547). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมศักดิ์ ประเสริฐสุข. (2554). จิตวิทยาการจัดการองค์การอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- สรระเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่.** ค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554, กรกฎาคม 6). **คู่มือแนวทางการดำเนินการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน.** ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2554, จาก : http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=616.
- สิทธิพันธ์ ใจแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.** ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2552). **จิตวิทยาสังคม.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- สุวิมล แม้นจริง. (2552). **การจัดการการตลาด.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2548). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- หลุย จำปาเทศ. (2545). **จิตวิทยาการจูงใจ.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ จันทาพูน. (2550). **ทัศนคติของผู้ขอใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ การขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย.** ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน.** ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิรัตน์ จันตะนี. (2547). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรอุษา พ่วงอำไพ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อรุณ ศิริภัทรวรินทร์. (2549). การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอสันป่าตอง. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.