

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). ความพอใจในการทำงานและการสื่อสารในองค์กรรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). การศึกษาสถานภาพทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). รายงานประจำปี 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- _____. (2555). รายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- กิตติพงษ์ โสภางษ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2550). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- จามจรี จันทร์ตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จूरีพร คำแสน. (2545). การศึกษาความต้องการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.

- ชวลิต เหล่ารุ่งการญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยฉุกร พรภาณวิษญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ เจตนา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์พรีน.
- ธานีินทร์ สุทธิคุณชร. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธิดารัตน์ ภูเดช. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ธีระ จันทรวิจิตรกุล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรม ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). **ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน สำหรับคนผู้ใหญ่อำเภอและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บัญชา อึ้งสกุล. (2537). “การแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในสถานศึกษาด้วยวิธีการ เชิงระบบ,” *วิจัยสนเทศ*. 15(169) : 1-12.
- บัญชา อึ้งสกุล. (2537). **บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีต่อการส่งเสริมการวิจัยใน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บัญชา อึ้งสกุล. (2545). “การแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในสถานศึกษาด้วยวิธีการ เชิงระบบ,” *วิจัยสนเทศ*. 15(169) : 1-12.
- บุญทัน ดอกไชสง และเอ็ด สาระภูมิ. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้นุขยสัมพันธ์ในการบริหาร**. กรุงเทพฯ : รัชดา 84 แมเนจเม้นท์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขต**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการ บริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2552). **กฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ดาสุวรรณ. (2548). **ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประสิทธิ์ ดาสุวรรณ. (2548). **ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสน ทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2550). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

- ปัญญา นพศรี. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
ภายในบ้าน ของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708
องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี महाลาภ. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. ค้นเมื่อ 12 มกราคม พ.ศ.
2555 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm#ixzz1cLMKBx79
- เพ็ญประภา ชุมนะทัศน์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทย
โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มงคล ประเทศรัตน์. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา องค์การและการ
จัดการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2535). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อมมูลฐานทางพฤติกรรมกร
ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีนิตย์ บุญทอง. (2521). ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนากรของพัฒนากรที่มีวุฒิจบ
ปริญญาและไม่จบปริญญา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถิต วงศ์สวรรค์. (2549). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์นการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอน การพิมพ์.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญวิธีเรียนทางไกลของ
ผู้ใช้งานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สรศักดิ์ ศรีโสภณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สวัสดิ์ ผงกลี. (2553). ความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สำนักงานนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร. (2538). แนวโน้มของการศึกษาเอกชนประเภทสามัญในอนาคต. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สิริวรรณ อัสวกุล. (2548). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภชัย คามวัลย์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ค้นเมื่อ 12 มกราคม พ.ศ. 2555 จาก <http://www.opac.trang.psu.ac.th>.
- สุรวุฒิ เรืองมงคล. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ. (2538). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับเจตนาและพฤติกรรมการเลือก สถานภาพพยาบาลผู้สูงอายุ หลักของผู้ประกันตนในอำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสฬส เอี่ยมสะอาด. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2548). การให้บริการ. กรุงเทพฯ : พิทักษ์กุล
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจสำหรับนักศึกษา MBA และ Ph.D. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี อานวรุฬหาวณิช. (2549). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2555 จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

- Atkinson, J.W. (1966). **Motive in Fantasy Action & Society**. New Delhi : East West Press
Clay.
- Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary**. Great Britain : bunay Suffolk.
- Cronbach, L.J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York : Harper & Row.
- Getzels, J.W. & Cuba, E.G. (1954). Role, Role Conflict, & Effectiveness: An Empirical Study.
American Sociological Review. 19, 164-175.
- Gilbert, D. & Birkhead, G.S. (1977). **Equity in Local Service Distribution**. Washington:
American Society for Public Administration in Washington.
- Katz , Elis & Brenda Danet. (1973). **Bureaucracy & the public : a reader in official client –
relation**. New York : Basicbook.
- Krech, D. & Crutchfield, R.S. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-hill.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation & Personality**. New York : Harper & Brother.
- Millet, J.D. (1954). **Management in public service**. New York : McGraw-Hill.
- Morse, N.C. (1955). **Satisfactions in the White Coller Job**. Michigan : University of
Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality
& its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(1), 41-50.
- Thomas, H.B. (1961). **Improving Instruction Through Supervision**. New York : Macmillan.
- Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). **Industrial Psychology**. New Jersey : Prentice Hall.
- Verma, H.L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis**. Santa
Barbara. Calif : Wiley.
- Vroom, V.H. (1984). **Work & Motivation**. Florida : Robert E.
- Wallerstein, H. (1971). **Dictionary of Psychology**. Maryl& : Penguin Book.
- Weber, M. (1966). **The Theory of Social & Economic Organization** (4th ed). New York :
Free Press.
- Yamane, T. (1979). **Statistics : An Introductory Analysis** (3d ed). New York : Harper &
Row.
- Zaleanick, A., et al. (1958). **Motivation Productivity & Satisfaction of Workers**.
Massachusettes : Harvard University.