



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลชนก วิชัยสืบ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมศรีสุพัฒน์ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1. (2548). ประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2556, จาก http://www.pea.co.th/peac1/home/intro_pea.html.
- _____. (2549). รายงานประจำปี 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.
- กิตติพงษ์ โสภางษ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาบัณฑิตราชภัฏสวนดุสิต.
- คำรณ ภู่งาม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จิตตินันท์ เชชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2540). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2543). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ชี้แนะที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คลยา วุฒิวิวัฒนกุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมกาให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ ดันรัตน์กุล. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ไทรเทพ บุญคณาชัย. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
 แอ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี. การค้นคว้าอิสระ
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :
 วี.อินเตอร์.
- ชานินทร์ สุทธิคุณุช. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
 ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :
 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
 นานมีบุ๊คส์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ :
 พัฒนาศึกษา.
- _____. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541).
 การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- สมภพ สุทธิบุตร. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้า
 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมิต สัจฉกร. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

- สวัสดิ์ ผงคดี. (2550). ความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาค
อุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบุรีรัมย์.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาบัณฑิตราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรวุฒิ เรืองมงคล. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาบัณฑิตราชภัฏสวนดุสิต.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อำนาจเจริญ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับ
ชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและ
การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรมอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและ
ที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรพินธ์ เลิศท่านองธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Barcellos, P. & Fernando, P. (1998). **Quality and Customer Satisfaction : A Case Study in
Brazil**. Retrieve 2013, December 2, from [http://epublications.marquette.edu/
dissertations/AAI9904998](http://epublications.marquette.edu/dissertations/AAI9904998).
- Bitner, M.J., Booms, B.H., & Tertrault, M.S. (1990). The service encounter diagnosing
Favourable and unfavourable incidents. **Journal of Marketing**, 54, 71-84.
- Chaphin, J.P. (1994). **Dictionary of Psychology**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Cronbach, L.J. (1972). **Essentials of Psychological Testing** (3rd ed). New York :
McGraw-Hill.

- Hughes, S.L. (2005). **Quality Management and Complaints Handling in an Electrical Utility.** Alberta, CN : University of Alberta
- Ladki, S.M. (1994). **Consumer Involvement in Ethnic Restaurants: A Measure of Satisfaction / Dissatisfaction.** Georgia : Georgia Southern University.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service.** New York : McGraw-Hill.
- Robbin, S.P. & Corlter, M. (2005). **Management** (8th ed). Englewood, NJ : Prentice-Hall.
- Shelley, T.E. (2000). **Social Psychology** (10th ed). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Taylor, S.L. (1994). Distinguishing Service Quality form Patient Satisfaction in Developing Health Care Marketing Strategies. **Hospital & Health Service Administration**, 39(2), 221-234
- Tsorloftas, Y. (2004). **A Strategy for Managing Customer Satisfaction at the Electricity Authority of Cyprus.** New York : Harper & Row.
- Verma, H.L. (1978). **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis.** Santa Barbara : Wiley.
- Yamane, T. (1967). **Statistics : An Introductory Analysis** (2nd ed). New York : Harper & Row.
- Zaleanick, A., et al. (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** Massachusettes : Division of Research, Harvard University.