

บรรณานุกรม

- กมลชนก วิชัยสืบ. (2542). ความต้องการต่อการบริการของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2548, ตุลาคม). รายงานการประชุมคณะกรรมการกิจการสัมพันธภาพ. ครั้งที่ 11/2547 วันที่ 29 ตุลาคม 2548. (หน้า 18) กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- _____. (2548, กันยายน 19). ประวัติความเป็นมา [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm
- _____. (2548, กันยายน 20). การไฟฟ้าเขตต่าง ๆ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.pea.co.th/peac1/>
- _____. (2548, กันยายน 20). ประวัติความเป็นมา [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pea.co.th/peac1/home/intro_pea.html
- เกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2538). ผลของสถานการณ์ขึ้นแનેที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เนรมิตการพิมพ์.
- ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนชาติ ธนวุฒิสุมบูรณ์. (2539). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง. กรุงเทพฯ: รายงานวิจัยหลักสูตรปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยคริสเตียน.

- ธานีินทร์ ศิลปจารย์. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธานีินทร์ สวงศ์วาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงเยาว์ กิจที่พึ่ง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นวพร ช่างมณี. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2532). เอกสารหมายเลข 13: โครงการการบริหารเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมระยะที่ 2 ปีที่ 1. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ประเจ็ด สุขแก้ว. (2543). แนวทางการแปรรูปการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: เอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- พิมพ์ชนก คັນสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พลสิริ ธรรมสโรช. (2537). ทศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณูญ ใจซื่อ. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ราชภัฏเทพสตรี, มหาวิทยาลัย. (2548) คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ลพบุรี: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- วรรณลักษณ์ ดุลยากุล. (2542). คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐใน
จังหวัดสระบุรี ตามการรับรู้ของผู้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณัน วันเพ็ญ. (2539). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนบัญชีและการเงินของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
วิทยาลัยคริสเตียน.
- วาลินี ชิมส์อ. (2547). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในสถานประกอบการ
จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิโรจน์ นิमितโกคานันท์. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์
สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- ศิววรรณ เสรีรัตน์, สุภา เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และองอาจ ปทะวานิช. (2539).
การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสถาบันวิจัย
และให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2544). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อบริการของการไฟฟ้านครหลวง.
กรุงเทพฯ: การไฟฟ้านครหลวง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ์, วุฒิเทพ อินทปัญญา, และสมพร ศิลปสุวรรณ. (2532). รายงานการวิจัย
เรื่องการกระจายและการไหลออกของรายได้จากการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรม
และธุรกิจนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: Diamond in
Business World.

- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
อำนาจเจริญ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Alderfer, C.P. (1969). **An empirical test of a new theory of human need**
“**Organizational behavior and human performance**”. New York: Free Press.
- 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** (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J Jersey:
Prentice-Hall.
- Chase, R.B. & Bowen, D.E. (1991). **Service quality and the service delivery system**.
In Brown, S.W. “Service Quality”. Washington D.C.: Lexington Books.
- Clow, K.E. (1993). “**Conceptual and empirical identification of the variables**
impacting the expectations consumers have of a service encounter”.
Dissertation Abstracts International, 53: 82-96.
- Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4th ed.). New York:
Harpers & Row.
- David, H. (2005). **Electricity privatization and restructuring in Latin America and the**
impact on worker. New York: University of Greenwich.
- Davis, R.C. (1968). **Fundamentals to top management**. New York: Harpers & Row.
- Gary, B.S. (2000). **Business Systems analysis and design**. Anaheim .
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2006). **Organizations:**
Behavior, structure, processes (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill .
- Hartshorn, C.S. (1992). “**Service quality as perceives by public, private, and**
voluntary Sector managers of the leisure fitness industry”. *Dissertation*
Abstracts International, 52: 27-41.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2005). **Organizational behavior**
and management (7th ed.). New York: McGraw Hill.
- Ladki, S.M. (1994). “**Consumer involvement in ethenic restaurants: A measure of**
Satisfaction/dissatisfaction”. *Dissertation Abstracts International*, 55.
- Longman. (1995). **Dictionary of contemporary English** (3rd ed.). London: Oxford
University.

- Maslow, H.A. (1987). **Motivation and personality** (3rd ed.). New York: Harpers & Row.
- Mcclelland, D.C. (1962). **Business drive and national achievement**. Harvard Business Review.
- Mcgregor, D. (1960). **The human side of enterprise**. New York: McGraw Hill.
- McMahon, P.S. (1993). "Quality attributes used by customers, managers and service providers in university foodservice". Dissertation Abstracts International, 42: 21-30.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. , & Berry, L. L. (1988). "**SERVQUAL: A multiple item Scale for measuring consumer perceptions of service quality**". Journal of Retailing, 64:12-40.
- Richard, A. M. (1999). **Job satisfaction of professional and paraprofessional library staff at the University of North Carolina at Chapel Hill**. A Master's paper for the M.S. in L.S. degree, University of North Carolina at Chapel Hill.
- Robbin, S.P. & Coulter, M. (2005). **Management** (8th ed.). Englewood, NJ: Prentice Hall.
- Shelley, T.E. (2000). **Social psychology** (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Steven, L. M & Mary A.V. (2005). **Organizational behavior** (3rd ed.). New York: McGraw Hill.
- Taylor, S.L. (1994). **Distinguishing Service Quality form Patient Satisfaction in Developing Health Care Marketing Strategies** Hospital & Health Service Administration. 39(2), pp. 221-234.
- Tenner, A.R. & De Toro, I.J. (1992). **Total quality management**. Massachusetts, M.A.: Addison-Wesley.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Willey and Sons.