

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีลก. (2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2549). **รายงานประจำปี 2548**. พระนครศรีอยุธยา : ฝ่ายเอกสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2548ก, กันยายน 20). **ลักษณะของการแบ่งเขต** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.pea.co.th/peac1/>.
- _____. (2548ข, กันยายน 20). **ประวัติความเป็นมา** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.pea.co.th/peac1/home/intro_pea.html.
- _____. (2549). **รายงานประจำปี 2548**. พระนครศรีอยุธยา : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์ .
- _____. (2549ก, ตุลาคม 20). **จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 – 2548** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm.
- _____. (2549ข, ตุลาคม 20). **จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ตั้งแต่เดือน มี.ค. 2549 – ก.ค.2549** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm.
- _____. (2549ค, ตุลาคม 20). **ประวัติความเป็นมา** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm.
- คณะสถิติประยุกต์. (2543). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปา นครหลวง**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **การตรวจสอบผลการดำเนินงาน-กลยุทธ์ในการปรับปรุงภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์:กรณีศึกษา สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูโชค ทิพย์โสดกิต. (2546). **การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณพชัย มหาพิราภรณ์. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวุฒิ เจตนา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจระนันต์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดำรงศักดิ์ ทิพย์โยธาม. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows Version 12. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรงศักดิ์ ดันรัตน์กุล. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ดิเรก ฤกษ์ร่าย. (2535). กระบวนการตัดสินใจด้านการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ตติยา ม่วงมิ่งสุข. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และประสิทธิผลในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ทัศนียา ชื่นนรินทร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพพนม เมืองแมน, และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลา ปงษ์ยี่หล้า, อุไรวรรณ แยมเนียม, ยุทธนา ธรรมเจริญ และ ยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์. (2547). ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.
- ธานีินทร์ ศิลปจารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์.
- ธานีินทร์ สว่างสุวรรณ. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นัฐนัตมต์ ประชาอนุวงศ์. (2542). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครที่มีต่อตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2547). **ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิทยาพัฒนา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2535). **การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน** กรุงเทพฯ : สามเจริญพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2543).**การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเจิด สุขแก้ว. (2543). **แนวทางการแปรรูปไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ : เอกสารวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ปรัชญ์เนตร เกษมมงคล. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจจราจร**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประเดิม แพทย์รังสี.(2547).**ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนท้องถิ่นสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาพญาไท**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฝ่ายบริการลูกค้าผ่านระบบสื่อสาร,ทีโอที จำกัด,บริษัท (มหาชน). (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าสร้างโอกาสและกำไรให้ธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ส่วนพัฒนาบริการลูกค้าสัมพันธ์ภูมิภาค.
- พิบูล ทีปะปาล. (2543). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มิตรสัมพันธ์กราฟฟิคอาร์ต.
- พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2544). **การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ การรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจในบริการ E-Banking ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาดไทย,กระทรวง. (2541). **คู่มือบริการประทับใจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- มานพ สละเจริญ.(2550). **ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- ยงบุรุษ พีรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนารณ์ คชมะเริง. (2550). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนา: ศาสตร์แห่งการพัฒนาชีวิตและสังคม กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- วราภรณ์ รัชตวรรณ. (2539). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีผลต่อการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วินัย จิตต์ปรุง. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมลรัตน์ ภมรสุวรรณ. (2521). ทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิลัย ทองแม่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. เลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี
- วิลัยพร จิตต์จุฬานนท์. (2543, ตุลาคม 20). การเปิดรับทัศนคติการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์การศึกษาของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.commarts.chula.ac.th/abstract/view.php?id=001119\[2004,November 12\]](http://www.commarts.chula.ac.th/abstract/view.php?id=001119[2004,November 12]).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงาบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน.
- วีระยุทธ์ วณิชปัญญาพล. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศนิชา ดุษฎีวิโรจน์. (2543). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2546). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

- สงคราม สีทองดี. (2544). การพัฒนาคุณภาพการบริการคลินิกทันตกรรมนอกเวลา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : มันทิอันเฟอร์เมชั่น
เทคโนโลยี.
- สมใจ โหดระการศรี.(2550). คุณภาพคุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของพนักงาน
อัยการจังหวัดนางรอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพ
สตรี.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สาวิกา อุนหนันท์. (2542). การควบคุมทางการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุชาติ แซ่เตียว. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถาน
บริการในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี : กรณีศึกษาสถานศึกษาประเภทดิสโก้เอด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สราวุธ ดวงจันทร์.(2548). การประเมินคุณภาพการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูลพบุรี
จำกัด.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุรชัย ศิริโกคาภิรมย์.(2546).การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบัน
ราชภัฏเทพสตรี.
- สุทธนันท์ อัครวิวัฒน์กุล. (2544) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมต่อการ
ให้บริการ TAC. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุเทพ บุญคำ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี.ชลบุรี : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสพล เขี่ยมสอาด. (2545).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะ
ของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี.ชลบุรี : วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมรัฐ แก้วดาว. (2546). ความพึงพอใจและความภักดีที่มีต่อบริการของบริษัทผู้นำ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เสวี วงศ์มณฑา. (2542). การตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- อังกณา ไชยมนัส. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาธนาคารอาคาร
สงเคราะห์สำนักงานใหญ่.กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ จาคุงศ์กุล. (2539). กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในตลาดเป้าหมาย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อิศราวรางค์ เรื่องเดชสุวรรณ. (2544). แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเชิงพันธสัญญาในระบบการบริหารงานลูกค้าสมาชิก : กรณีศึกษาบัตรเครดิตเทสโก้โลตัส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อภิรักษ์ จันตะณี. (2547). การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ : พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence, relative, and growth*. New York: Free Press.
- Berkowitz, E. N., Kerin, R.A., & Rudelius, W. (1989). *Marketing* (2nd ed.). : New York : Harcourt.
- Blackwell, R.D., Miniard, P.W., & Engle, J.F. (2001). *Consumer behavior*. New York : Harcourt.
- Chaplin, J.P. (1984). *Dichtionary of Psychology*. (5th ed.). Englerood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee J. (1971). *Essentials of psychological testing*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J.W., (1958). *Herman behavior at work : Organization behavior*. New York : McGraw – Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in service competition*. Lexing: Lexington Book.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*, (9th ed.). New York : Prentice-Hall.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York : Harper and Row.
- Millet, J.D. (1957). *Management in the Public Service*, New York : McGraw-Hill.
- Mittal, V., & Kamakura, W., (2001). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior : Investigating the moderating effect of customer characteristics. *Journal of Marketing Research*, 131-142.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction descisions. *Journal of Maketing Research*, 17 (3), 460-469.

- Peter, J.P., & Olson, J. C. (1999) **Consumer behavior and marketing strategy**, (5th ed.). Boston : McGraw-Hill.
- Robbins, & Coulter. (2005) **Managing organizational conflict : A Non-Traditional Approach**. Englewood cliffs, New Jersey : Prentice-hall.
- Sharma, N., & Patterson, P. G. (1999). The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. **Journal of Services Marketing**, 13 (2), 151-170.
- Shelly, S.W. (1975). **Managing service quality: The organization socialization of the service employee and customer**. DBA; University of Kentucky, <http://www.UMI.com>.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation**. New York : John Wiley & Son.
- Weber, M. (1980). **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 and Row.