

บรรณานุกรม

- กมลวดี กมลนาวิน. (2547). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา. (2552). **ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า**. ชลบุรี: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2537). **การบริหารงานสำนักงาน**. กรุงเทพฯ: อักษรกราฟฟิค.
- จิรภา ทับยาง. (2545). **คู่มือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS**. กรุงเทพฯ: นิด้า.
- จุฑามาศ คุปประกุล. (2544). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชมภัสสร ซื่อลือชา. (2547). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบใหม่ของสาขานาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีเฉพาะกลุ่มสำนักธุรกิจสีลม**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เคแอนด์พีบุ๊ก.
- ชยุตธะ รุ่งปัจฉิม. (2538). **การบริการวิชาชีพ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- คณัย เทียนพุด. (2545). **การบริการลูกค้า**. กรุงเทพฯ: บুদ্ধแบง.
- คำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล. (2540). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดิเรก ปลั่งดี. (2540). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.
- ธนาชาติ ธนวุฒิสมาบูรณ์. (2542). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

- พิชิต ฤทธิจักรุณ . (2544). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เพ็ญพักตร์ วงษ์กต . (2545). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ครูสภา ตลาดพร้าว.
- ภิรมย์ ปรียวัต. (2542). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วรรรัตน์ วันเพ็ญ. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกบัญชีและ การเงินของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสาคร**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันชัย แอนลอย. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของด่านศุลกากร ประจวบคีรีขันธ์**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ครูสภา ตลาดพร้าว.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สุดา สุวรรณภิรมย์ ชวลิต ประภวานนท์ ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และจิรศักดิ์ จิยะจันทร์. (2543). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์บริการวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2544). **รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่องการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2544 (กันยายน 2544)**.
- สมบัติ อิศรานุกัณฑ์. (2540). **ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีที่ลูกค้าเตอร์เซอร์วิสในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร ทองชื่นจิตต์. (2543). **การพัฒนาทีมงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุเทพ เชาวลิต. (2547). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- อวยชัย ชะบา. (2539). **การประเมินคุณภาพการบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- อุทัยพรรณ สุคติ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bender, P. (1976). **The Role of from-Focused Communication Activities in Complex Learning: The Case of Relative Clauses in University of Pennsylvania.** Pennsylvania: University of Pennsylvania.
- Bitner, T., Booms, C., & Tertrault, M. (1990). Customers' motivations for maintaining relationships with service providers. **Journal of Retailing**, 15(3), 215-223.
- Clow, B. (1993). Customer relationships with service personnel: Do we measure closeness, quality or strength. **Journal of Business Research**, 54(3), 189-197.
- Fitzimmons, J. A. (1994). **Service Management: Operations, Strategy and Information Technology.** Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Hartshorn, H. (1992). Should a firm with a reputation for outstanding service quality offer a service guarantee. **Journal of Services Marketing**, 14(6), 502 - 512.
- Harvey, T. (1996). The Antecedents of Customer Loyalty. **Journal of Service Research**, 1(4), 362-375.
- Lee, J. (2000). The importance of brand cues in intangible service industries: an application to investment services. **Journal of Services Marketing**, 19(6), 401-410.
- Lim & Tang. (2000). **Study: American Bank and Quality.** New Jersey: Primedia Business.
- Lloyd-Walker & Cheung, G. (1998). Competing paradigms in qualitative research. **Denzin & Lincoln (1994)**, 105–117.
- McMahon, M. (1993). **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.** New York: McGraw-Hill.
- McQueen, S. (2004). **The Social Psychology of Organizations.** New York: John Wiley & Sons.
- Moran, L. (2004). Study: American Bank and Quality. New Jersey: Primedia Business.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.
- Zairi, T. (2000). The world business council for sustainable development. **Eco-Efficiency: Creating More Value with Less Impact**, 10, 121-123.

Zeithaml, C. D., & Bitner, J. W. (1996). **Strategic segmentation in front-line services: Matching customers.** *Journal of Travel Research*, 37(2), 71-75.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

นิสิต/นักศึกษา

| ข้อความ/ ประเด็นคำถาม | ระดับการรับรู้ | | | | | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความซื่อสัตย์ | | | | | | | | | | |
| 1. การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจน ไม่เรียกร้องสินบน | | | | | | | | | | |
| 2. ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง | | | | | | | | | | |
| 3. การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ | | | | | | | | | | |
| ความมั่นคง | | | | | | | | | | |
| 1. องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ | | | | | | | | | | |
| 2. องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการยกยอกหรือทุจริตภายใน | | | | | | | | | | |
| 3. องค์กรไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต | | | | | | | | | | |
| 4. องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม | | | | | | | | | | |
| การสร้างสิ่งจำเป็นได้ | | | | | | | | | | |
| 1. สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วน สวยงาม | | | | | | | | | | |
| 2. รูปแบบสาขาย่อยมีความทันสมัย กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ | | | | | | | | | | |
| 3. มีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน | | | | | | | | | | |
| 4. สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11,เคาน์เตอร์เซอร์วิสฯ | | | | | | | | | | |

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๖๐



โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล

ด้วยนายภักดี นาคอุดม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติขัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ดร.วิสูตร ถูโรจน์เรือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๕๕

โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน คร.วันชัย ปานจันทร์

ด้วยนายภักดี นาคอุดม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. คร.วิสูตร ภูโรจน์เรือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๐.๐๒/๒๐๕๘

โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสมศักดิ์ พิทยาพงศ์พร

ด้วยนายภักดี นาคอุดม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนตียง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
๒. ดร.วิสูตร ภูโรจน์เรือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โครงการบัณฑิตศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว โครงการบัณฑิตศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชินวงศ์ ศรีงาม)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ โครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๘๒ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๖๕๕๒

ประวัติผู้วิจัย



| | |
|----------------------|--|
| ชื่อ – สกุล | นายภักดี นาคอุดม |
| วันเดือนปีเกิด | วันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2510 |
| สถานที่เกิด | อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี |
| ที่อยู่ | เลขที่ 73/4 หมู่ 2 ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (มือถือ) 081-762-1584 |
| สถานที่ทำงาน | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เลขที่ 100 หมู่ 2 ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โทรศัพท์ 038-222-425 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกมิเตอร์ |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2543 | ระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ |
| พ.ศ. 2553 | ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |

