

บรรณานุกรม

กองโครงการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. แผนงานและโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544.

_____. แผนงานและโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544.

กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. รายงานประจำปี 2544 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : มูฟเม้นท์ จี แอนด์ ดับบลิว จำกัด, 2540.

_____. 40 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2503 – พ.ศ. 2543). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.

_____. ประวัติความเป็นมา (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm , 2548.

_____. การไฟฟ้าเขต ต่าง ๆ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pea.co.th/pean3/> , 2548.

กุลชน ธนพงศธร. “ประโยชน์และบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-16. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538.

คณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คู่มือขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. การศึกษาประเมินผลคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ต่อบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

_____. การศึกษาประเมินผลคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ต่อบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

กอตเลอร์, ฟิลิปและอาร์มสตรอง, แกรี. หลักการตลาด. แปลโดย วารุณี ตันติวงษ์วานิชและคณะ. กรุงเทพมหานคร : เทียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อิน โดไชน่า, 2545.

- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.
- . “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” เอกสารการสอนจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.
- จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.
- จิราพร ราชประสิทธิ์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาของพนักงานฝ่ายก่อสร้างพลังความร้อน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- เจย์ คอนราด เลวินสัน. อาวุธลับการตลาด. แปลโดย อภิชาติ ธรรมสโรช. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ชาญญา พับลิเคชัน, 2536.
- เจ็ดศักดิ์ สุทธิสมณ์. การศึกษาทัศนคติของลูกค้าประเภทกิจการขนาดกลาง ในพื้นที่การไฟฟ้า เขต 1 ภาคกลาง ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- เกษญา มิ่งฉาย. ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวไทยภูเขาเผ่าม้งที่มีต่อผลการดำเนินงานของโครงการพัฒนาเฉพาะพื้นที่ อ.พบพระ จ.ตาก. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, 2537.
- เฉลา การค้า. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชูชัย สมितिไกร. ผลของสถานการณ์ขึ้นเเนะที่มีต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- ณิชากร กุปตยนนท์. ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของ
ธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้
แบงกิงคอร์ปอเรชัน จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- นฤมิต ตุ่นสวัสดิ์. การบริหารอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพฯ : วันทิพย์, 2549.
- ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
दानสุทธาคารพิมพ์, 2542.
- ประเจิด สุขแก้ว. 40 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2503 – พ.ศ. 2543). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค, 2543.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ, 2535.
- แผนกวิเคราะห์ข้อมูล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. รายงาน
ประจำปี 2543 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. นครปฐม :
มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2543.
- . รายงานประจำปี 2544 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2544.
- . รายงานประจำปี 2546 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, 2546.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวง. รายงานประจำปี 2544 การไฟฟ้านครหลวง.
กรุงเทพฯ : องค์การค้ำของคูลูสภา, 2544.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2544 การไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตแห่งประเทศไทย. นนทบุรี : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2544.
- พิมพ์ชนก คັນสนิย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ้าส์ ออฟ
เคอร์มิสท์, 2547.
- ภิรมย์ ปรียวัต. ความพึงพอใจของผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีต่อการบริการของบริษัท
อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์ันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- มาลินี จุฑารบ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2534.

- บุพวารวรรณ วรณวาทิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- . หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2543.
- บรรณรัตน์ วันเพ็ญ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. นครปฐม : วิทยาลัยคริสเตียน, 2539.
- วิลาวัลย์ โปธิปัสสา. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสีเกล้าทัพ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ศูนย์บริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานฉบับสมบูรณ์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- สมพร ทองชื่นจิตต์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการด้านประกันสังคม : กรณีศึกษาผู้ประกันตน ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 (ประชาชน) กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.
- ศิริโสภาค บูรพาเดชะ. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สมปราชญ์ จอมเทศน์. การบริหารงานและการจัดการ : ศึกษาวิเคราะห์ในแนวพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2543.
- สุวรีย์ ศิริโกลาภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี, 2546.
- เสรี วงษ์มณฑา. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- แสงจันทร์ ศรีประเสริฐ. สื่อการสอนส่วนประสมทางการตลาด. เอกสารการสอนวิชา 3566101. โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549 อัดสำเนา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

- อมรลักษณ์ ปรีชาหาญ. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของสหกรณ์การเกษตรสารภี
จำกัด. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, 2535.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2532.
- อุดมศักดิ์ เต็มวงษ์. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2540.
- Balawajder, P.K. Why people dislike the privatization of their work places. *Journal of
polish-psychological-bulletin* , 1993.
- Chia, M.C., Chin, T.C., & Chin, H.H.A review of service quality in corporate and recreational
sport / fitness programs, *The Sport Journal*, 5(3). 2002.
- Cronbach, L.J. *Essentials of psychological testing*. 4th ed. New York : Harper, & Row, 1971.
- Gilmer, Beverly Von Haller. *Industrial Psychology*. New York : Mc Graw Hill Book,
1971.
- Philip Kotler. *Marketing Management*. The United states of America : Prentice-Hall ,
Inc, 2000.
- Richard, A.M. *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, 1999.
- Kristin, & Carol. *Customer Relationship Management*. New York: McGraw – Hill, 2001.
- Johnston, R. *The Determinants of Service Quality : Satisfiers and Dissatisfiers*.
International Journal of Service Industry Management, Vol.6 No.5 , 1995.