

## บรรณานุกรม

- กรณีการณ์ จันท์แก้ว. “ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก  
สถาบันโรคผิวหนัง”. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค “40 ปี กฟภ. จากอดีตถึงปัจจุบัน” ใน เอกสารการสัมมนา 40 ปี การ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากอดีตถึงปัจจุบัน...คู่อานคต. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.  
2543.
- \_\_\_\_\_คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ข้อที่  
1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543
- \_\_\_\_\_คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,  
ข้อที่  
2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543 ข.
- \_\_\_\_\_คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคข  
ที่ 3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.  
กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. โครงสร้างอำนาจหน้าที่, 2549.  
ถ่ายเอกสาร
- กุลธนา ธนาพงศธร “ประโยชน์และการบริหาร” ใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงาน  
บุคคลพิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพของสถานีตำรวจ. กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์ , 2546.
- จิรวิทย์ เคชจรัสศรี. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2538.
- ฉกาจ สุธรรมจรยา. “ความพึงพอใจในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ป้องกันและกำจัดศัตรูพืช”.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2540.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด  
(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. ถ่ายเอกสาร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2546.

ณิชากร คูปถยานนท์. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร  
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิต  
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระนันต์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร  
เชียงใหม่, การศึกษาค้นคว้าอิสระ.บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552. ถ่ายเอกสาร.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2542.

ปธาน สุวรรณมงคล. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

ปลาวิ ใจเจริญทรัพย์. แรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ธุรกิจบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548. ถ่ายเอกสาร.

แผ่นดิน ชินเชษฐ. ความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้บริการ  
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.

พรเลิศ ยอดประทุม. ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.

พิน คงพูน. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา  
จังหวัดใน 14 จังหวัดใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:  
มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, 2544.

พิทยา ราชธา. การศึกษาความเข้าใจในหน้าที่ละอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานการ  
ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าปัญหาพิเศษ บธ.ม.  
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2540.

ภาณุเดช สุขวงศ์. บทบาทสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน  
พึ่งตนเอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546. ถ่ายเอกสาร.

รัตน์ ช่างสาร. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการ  
ข้าราชการพลเรือน, 2544.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2535. ถ่ายเอกสาร.

วรวิทย์ ศรีสถิต. สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.

ถ่ายเอกสาร.

วิจิตร ศรีสะอาด. “ปรัชญาและพัฒนากาารการบริหาร,” ในเอกสารการสอนชุดวิชาหลักและ

การระบบการบริหารการศึกษา. หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

วิจิตร ภูสมหมาย. การศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง

จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่าย

เอกสาร.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารและการบริหารการจัดการ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

[HTTP://www.wiruch.cp/artoc/es](http://www.wiruch.cp/artoc/es), 2550.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล. พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

วัลภา ชายหาด. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษา

ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต

วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง

สาธารณสุข, 2538.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานสรุปของผู้บริการ การสำรวจความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการและ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543.

กรุงเทพฯ : คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์,  
2544.

สมชาติ กิจจรธรง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2546.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมพร เพชรสุวรรณ. ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อบทบาทการบริหารงานเทคโนโลยี

สารสนเทศ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชุมชน. ภาคนิพนธ์ พบ.ม.

กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 2543. ถ่ายเอกสาร.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service Marketing. กรุงเทพฯ : มิตรภาพ, 2546.

สงคราม ลีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณะสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2544.

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสีโยกฤษฎ์. หลักการบริหารเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 18.

กรุงเทพฯ : สำนักงานก.พ., 2542.

สุรัชย์ รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด

เชียงใหม่ สาขาสารสี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.

สุบรร สลับศรี. การประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจนตามมติ

คณะรัฐมนตรีโดยงบประมาณพิเศษ ปี 2544. ยโสธร : โรงพิมพ์ยโสธรการพิมพ์,

2545.

สุวิทย์ บุญช่วย. การบริหาร : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

,  
2525.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการสูงใจ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง. แผนพัฒนาสามปี, 2553-2555.

อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการ

บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า

แบบอิสระ บช.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.

อาทร นายมุกดา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีใน  
เขตเทศบาลนครอุดรธานี. สารนิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
2544. ถ่ายเอกสาร.

อธิปชัย คดีสมุทร. ยุทธศาสตร์การบริหารในยุคโลกาภิวัตน์. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก  
[HTTP:www.moe.go.th/main2/article/article\\_atipat/cyber\\_manage.html](http://www.moe.go.th/main2/article/article_atipat/cyber_manage.html),2550.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY