

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. “40 ปี กฟภ. จากอดีตถึงปัจจุบัน,” ใน เอกสารการสัมมนา 40 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากอดีตถึงปัจจุบัน ... สู่ออนาคต. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543.
- _____ คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 1 มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543 ก.
- _____ คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543 ข.
- _____ คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543 ค.
- _____ รายงานประจำปี 2543 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544.
- _____ ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [HTTP://www.pea.co.th](http://www.pea.co.th), 2549.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์. บริการประชาชน. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [HTTP://www.pea.com/KALASIN](http://www.pea.com/KALASIN), 2549.
- กุลธน ชนาพงศธร. “ประโยชน์และการบริหาร,” ใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- ดำรงราชานุภาพ, สถาบัน. การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2539.
- เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. สภาพทั่วไปและประวัติเทศบาล. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [HTTP://www.kalasin-mu.org/local_mu.html](http://www.kalasin-mu.org/local_mu.html), 2549.

- นิพนธ์ อารีราษฎร์. “ภัยจากไฟฟ้า,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาบรรเทาสาธารณภัย
หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 24. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2542.
- ปภาวี ใจเจริญทรัพย์. แรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
ถ่ายเอกสาร.
- แผ่นดิน ชินเชษฐ. ความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้บริการ
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- พรเลิศ ยอดประทุม. ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- พิทยา ราชธา. การศึกษาความเข้าใจในหน้าที่ละอุปสรรคในการให้บริการของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาค้นคว้าพิเศษ บช.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2540.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยเกริก, 2535. ถ่ายเอกสาร.
- วรวิทย์ ศรีสถิตย์. สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2540. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร ศรีสะอาด. “ปรัชญาและพัฒนาการการบริหาร,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและ
การระบบการบริหารการศึกษา. หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การบริหารและการบริหารการจัดการ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก
[HTTP://www.wiruch.com/articles.](http://www.wiruch.com/articles.), 2550.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2543.

- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2545.
- ริน ช่างสาร. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ. นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2544.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศุภชัย วิมานไพจิตร. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. รายงานสรุปของผู้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สงครามชัย ถีทองดี. การจัดการคุณภาพสาธารณะสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. รายงานผลการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543. กรุงเทพฯ : คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สมคิด บางโม. “ขวัญ,” มิตรครู. 21 : 23-24 ; พฤศจิกายน 2543.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service Marketing. กรุงเทพฯ : มิตรภาพ, 2546.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาชุมชน : หลักการศึกษาวเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- อธิปต์ คลีสมุทร. 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.

อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บช.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. ถ่ายเอกสาร.

อาทร ฉายนุกดา. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. สารนิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544. ถ่ายเอกสาร.

Greenwood, William T. **Management and Organization Behavioral Theories : An Interdisciplinary Approach.** New York : South-Western. Publishing, 1965.

Gronroos, C. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington, mass : Lexington-Hill, 1990.

Gulick, Luther and Urwick, Lyndal. **Papers on the Sciences of Administration.** New York : Institute of Public Administration, 1973.