

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์. 2552. “รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2552 ไตรมาสที่ 1 - 3.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pea.co.th/th/about/pdf/2551.pdf>. (12 กุมภาพันธ์ 2553).
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สายงานปฏิบัติการเครือข่าย. 2552. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของสายงานปฏิบัติการเครือข่าย ปี พ.ศ.2552**. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- _____. 2553. **จำนวนพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ**. เชียงใหม่. สายงานปฏิบัติการเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ. (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์).
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สำนักรองผู้ว่าการปฏิบัติการเครือข่าย. 2552. คำสั่งที่ 4/2552 เรื่อง มอบหมายงานในสายงานปฏิบัติการเครือข่าย. ตั้ง ณ วันที่ 30 มีนาคม.
- ณัฐพัชร์ สือประดิษฐ์พงษ์. 2549. **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ผกานันท์ ภูักันพันธ์. 2552. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. 2551. “จังหวัดเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sri.cmu.ac.th/~transportation/province.php?id=1> (18 มิถุนายน 2553).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รัชนิกา ตุ๊กตสวัสดิ์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวณีย์ แก้วมณี. 2549. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement).” **วารสารการบริหารคน** 27, 3 (มีนาคม): 12-13.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. 2551. **เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย ศรีเมือง. 2549. “HR Champion กับการพัฒนา Employee Engagement.” **วารสารการบริหารคน** 27, 3 (มีนาคม): 36.

- Bellou, Victoria and Andronikidis, Andreas. 2008. "The impact of internal service quality on customer service behavior." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0400250904.pdf> (2 April 2010).
- Bouranta, Nancy, Ghitris, Leonidas and Paravantis, John. 2008. "The relationship between internal and external service quality." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410210303.pdf> (23 February 2010).
- Burk, J. Ronald, Koyuncu, Mustafa, Jing, Wang and Fiksenbaum, Lisa. 2009. "Work engagement among hotel managers in Beijing, China: potential antecedents and consequences." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/3690640301.pdf> (26 March 2010).
- George, Darren and Mallery, Paul. 2006. **SPSS for Windows Step by Step**. 6th ed. Singapore: Pearson Education.
- Gilbert, Ronald G.. 2000. "Measuring internal customer satisfaction." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/1080100306.pdf> (23 February 2010).
- Gu, Zheng and Chi Sen Siu, Ricardo. 2008. "Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410210504.pdf> (18 April 2010).
- Guzzoni, Marie-Luise. 2005. "Models of Service Marketing – a Study on the Marketing Functions of Project Workers in Knowledge-Intensive Companies." [Online]. Available http://www.fek.lu.se/supp/supp_download.asp?EB_iid=%7BCBFFB5F5-EF15-462A-9358-8AD845DBD559%7D&id=2170&filename=FEK-00012189.pdf service marketing triangle (23 June 2010).
- Heskett, James L. et al. 1994. "Putting the Service-Profit Chain to Work." [Online]. Available http://www.busi.mun.ca/semyrden/6230/Heskett_ServiceProfitChain.pdf (2 July 2010).

- Hoffman, K. Douglas and Bateson, John E.G. 2006. **Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases.** 3rd ed. Australia: Thomson Higher Education.
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management.** Millennium ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Paraskevas, Alexandros. 2001. "Internal service encounter in hotels: an empirical study." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&File name=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0410130603.pdf> (5 March 2010).
- Rafiq, Mohammed and Ahmed, K. Pervaiz. 2000. "Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension." [Online]. Available <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0750140601.pdf> (6 May 2010).
- Schaufeli, Wilmar and Bakker, Arnold. 2003. "UWES Utrecht Work Engagement Scale." [Online]. Available http://www.beanmanaged.eu/pdf/articles/arnoldbakker/article_arnold_bakker_87.pdf (20 May 2010).