

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2540). คู่มือปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมของ
องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- กรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่น. (2552). ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่.
ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก <http://www.thailocaladmin.go.th>.
- กอบขวัญ ไสยวิริยะ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2551). ประโยชน์และการบริหารในการบริหารงานบุคคล.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2553). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- _____. (2553). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ขจร พรหมกลีกร. (2543). การภาษีอากร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ไข่มุก พร้อมเพรียง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาล
นครลำปาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- คลังปัญญาไทย. (2552). การชำระภาษีเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- ความรู้คู่ชาวบ้าน. (2552). การชำระภาษี (พิมพ์ครั้งที่ 7). อุบลราชธานี : องค์การบริหาร
ส่วนตำบลชิววน จังหวัดอุบลราชธานี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). เจนคติและความพึงพอใจในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูนิเคชั่น.

- จีระ ประทีป. (2549). **จิตวิทยาการบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อ
การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม. (2545). **คำอธิบายภาษีอากร**. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ชีว์รัตน์ พงษ์พุทธรักษ์. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพากร อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- เทศบาลตำบลปลายนา. (2552). **สำนักปลัด แผนพัฒนาตำบลสามปี (พ.ศ.2552 – พ.ศ.2554)**.
สุพรรณบุรี : ผู้แต่ง.
- เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา. (2552). **รายงานผลการดำเนินงานเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนาประจำปี
พ.ศ.2552**. อ่างทอง : ผู้แต่ง.
- _____. (2553ก). **ทะเบียนภาษีเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา**. อ่างทอง : ผู้แต่ง.
- _____. (2553ข). **รายงานการเงินเทศบาลตำบลไผ่คำ**. อ่างทอง : ผู้แต่ง.
- เทศบาลตำบลกุเวอ. (2552). **ภาษีบำรุงท้องที่**. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก
http://www.tessabanphurua.com/rule_db/ulfiles/tsbbid_kaw4xupcsg.pdf.
- เทศบาลตำบลเสาไห้. (2552). **การเสียภาษีประจำปี**. สระบุรี : ผู้แต่ง.
- เทศบาลตำบลสันกำแพง. (2552). **การเสียภาษีประจำปี** (พิมพ์ครั้งที่ 18). เชียงใหม่ : ผู้แต่ง.
- เทศบาลตำบลสามชุก. (2552). **คู่มือประชาชน**. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก
<http://www.samchuk.go.th/index.php?op=guidecenter&id=5924>.
- เทศบาลตำบลห้วยกะปิ. (2552). **รายงานสถิติจำนวนประชากรประจำปี** (พิมพ์ครั้งที่ 11).
ชลบุรี : ผู้แต่ง.
- เทือน ทองแก้ว. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก
<http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file 21122005012.doc>.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นพรัตน์ เตชะวณิช. (2544). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อวารสาร
กิจการสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นารี นันตติกุล. (2544). ประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี ศึกษาเฉพาะด้านความ
พึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม
อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์.
กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- พิชิต ฤทธิ์จำรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : แฮสส์ออฟ เคอร์มิสท์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทาง
การแพทย์ ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม.
- วรรณิ ชลนภาสถิตย์. (2540). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิบัติรูปการเมือง.
กรุงเทพฯ : ก้าวใหม่.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น. กรุ๊ป.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2548). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ศรัทธา วุฒิพงษ์. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิถีพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2551). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอส เค บั๊คส์,
- สมใจ ลักษณะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ เลขะปราชญ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกตรวจโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2545 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร โรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมปอง จันทรี. (2545). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สยามกีฬาสมโภชน์ เชียงใหม่ 700 ปี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพร พรหมพิตาธร. (2541). ภาษีอากร. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มิตรภาพ.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สรพงษ์ อุดหนุน, ร้อยเอก. (2545). ความพึงพอใจในสวัสดิการของนักเรียนนายร้อย โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สะอาด ต้นศุภผล. (2548). หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มงคลการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2545). แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). คู่มือแนวทางดำเนินการในการ บริการ ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- สุทธนันท์ อัครวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุมที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุวริย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์. (2552). **แผนพัฒนา**. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก <http://www.ksn-pao.com>. 10810361.

องค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน. (2552). **ความรู้ชาวบ้านกับการชำระภาษี**.

ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2553, จาก http://www.cheethuanlocal.org/Decorative_Acc.htm.

องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบกบาน. (2552). **การจัดเก็บภาษี** (พิมพ์ครั้งที่ 7). นครราชสีมา : เทศบาลตะแบกบาน จังหวัดนครราชสีมา.

อเนก สุภธนาเศรษฐ์. (2548). **ความพึงพอใจต่อการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคาร**

นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

อรวรรณ สังขวารี. (2543). **การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2**.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัจฉิมา สุขวรรณโณ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ SLIM**

R.C.A. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทิศย์ กุลสอน. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ**

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา,

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Mandy, R.W. (1993). **Human resource Management** (4th ed). Boston : Allyn.