

บรรณานุกรม

- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, 2543.
- การปกครอง, กรม. ประมวลกฎหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :
กระทรวงมหาดไทย, 2542.
- ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรใน
เทศบาลเมืองลพบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.
ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ พบ.ค. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- ณรงค์ เขมวีรัตน์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ ด้านความพึง
พอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล. ภาคนิพนธ์
รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- พงศธร ถาวรวงศ์. ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการ
ให้บริการของเทศบาลเมืองระยอง : ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร.
ภาคนิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- พิเชษฐ์ เศษอุดมศิริกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านเงินสด บมจ. ธนาคารกสิกร
ไทย หลังถือปรับระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์
รป.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- มณีวรรณ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักกฎหมายเกี่ยวกับการ
บริหารราชการไทย หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

2539.

เรืองบุญ สิริรังศรี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.

วไลรัตน์ สวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
หนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

วฤทธิ สารฤทธิคาม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
2548.

วัลดา บินชานเวิน. ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน
หลักทรัพย์ บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษ รป.ม.
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), 2539.

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
งานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกริก, 2539.

ศรีประภา หันกาวงษ์. (2545). การบริการเพื่อความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : ครุสภาลาดพร้าว.

สุกัลกษณ์ พินิจภูวดล. คำอธิบายกฎหมายการคลังและภาษีอากร : ภาคทฤษฎีและหลัก
กฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2542.

สมชัย เลิศทิววงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี.
เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.

สุจิตราพร วัฒนา. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอกระทำการพิซผล
จังหวัดอุบลราชธานี. ศึกษาอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
ถ่ายเอกสาร.

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป, 2521.
 สรรพากร, กรม. ที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร. กรุงเทพฯ : กรมสรรพากร, 2540.
 สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ผู้ความเป็นเลิศในการสร้างความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : อรุณ
 ลาดพร้าว.

สุภชัย คามวัลย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอดุ
 อุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. อุบลราชธานี : จังหวัด
 อุบลราชธานี, 2544.

อรนภา มุ่งโนนบ่อ. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2549.

อัญญา โทบุญ. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
 อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ มหาสารคาม :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

Millet, John D. *Management in Public Services : the Quest of Effective Performance.*
 New York : Mc Graw – Hill, 1963.

Yamane, Taro. *Statistics an Introductory Analysis.* 3 ed. New York : Harper &
 Row, 1973.