

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของ สหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานฉบับสมบูรณ์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลชลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, และสาวิกา อุณหันท์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอช เอ็น กรุ๊ป.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2541). หลักในการให้ประโยชน์และการบริการในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 23). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์. (2547). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีอากรทาง อินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- เกียรติศักดิ์ ว่องวานิช. (2547, มกราคม). มารู้จักรายจ่ายฝ่ายทุนกันดีกว่า. สรรพากรสาส์น, ปีที่ 51(ฉบับที่ 1), 12.
- โกเมน สืบวิเศษ. (2548). วิชาภาษีอากรว่าด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สถานธนาทูปาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรภาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส (1998).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพลส (1998).
- ชูเดช เดชเกรียงไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ, และธีรพล แซ่ตั้ง. (2546). การตลาดมุ่งเน้น สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- ไญยวรรณ ศิระพรหมรัตน์. (2548). การศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร กรณีศึกษาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิก.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2544). รัฐศาสตร์การบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นพวรรณ พันธุมเมธา. (2547). คลังคำ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- _____. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญรอด โปว์เสรีวงศ์. (2541). การบริการที่ดี. สรรพากรสาส์น, ปีที่ 45(ฉบับที่ 5). หน้า 90-91.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชัน.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภา. (2544). การวางแผนการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑรดี อมรประสิทธิ์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจากสำนักงานบริการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- มณฑา แสงทอง. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 3 กรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- มณีวรรณ ต้นไทย. (2543). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุษย์ ไทยวรรณ. (2548). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมสุขภาพ.
- ร็อบบิ้นส์, สตีเฟนส์ พี, และเคอ์ลเตอร์, มาร์. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.
(แปลจาก Management. โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
เอช เอ็น กรุ๊ป.
- เลาดอน, เดนเนท, และเลาดอน, จีนส์. (2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (แปลจาก
Management Information Systems. โดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ) (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ: เอช. เอ็น.กรุ๊ป.
- เลิฟลือก, คริสโตเฟอร์ เอช, และไรท์, ลอเรน. (2546). การตลาดบริการ (แปลจาก Principles
of Service Marketing and Management โดย อุดุ้ย จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล,
และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วรภัทร ภูเจริญ. (2540). การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส.
- วรรณวดี พูลพอกสิน. (2544). ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการบัตรประกัน
สุขภาพจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลภา ชายหาด. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษา
ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิใจ ตระกูลมัยผล. (2541). การศึกษาความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษี
เงินได้บุคคลธรรมดา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินัย จิตต์ปรุ่ง. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ :
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์การ
ตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิตยธรรม.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. (2543). การจัดการการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ศุภรัตน์ ควัญกุล. (2542, มิถุนายน). การดำเนินนโยบายการคลังในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ. **สรรพากรสาส์น. ปีที่ 46(ฉบับที่ 6), 31-32.**
- ศุภลักษณ์ พิณีภูวดล. (2544). คำอธิบายกฎหมายมหาชนการคลังและภาษีอากร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ). (2548). สิริมงคลของชีวิต. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินติ้ง.
- สรรพากร, กรม. (2546). รายงานประจำปี 2545. กรุงเทพฯ: ซีริเบรท.
- _____. (2546, กรกฎาคม). ปฏิวัติระบบราชการไทยยุคดิจิทัล. **จุลสารสรรพากร. ปีที่ 21(ฉบับที่ 7).**
- _____. (2548). รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: ซีริเบรท.
- _____. (2549, เมษายน 10). โครงสร้างการบริหารงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.rd.go.th/publish/9001.0.html>.
- _____. (2549, เมษายน 10). ความรู้เรื่องภาษี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.rd.go.th/publish/286.0.html>.
- _____. (2549, กรกฎาคม 5). ROADMAP [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://rdsrv.go.th/1438.0.html>.
- _____. (2550, กรกฎาคม 21). บริการข้อมูล [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://rdsrv.go.th/1338.0.html>.
- _____. (2550). การยื่นแบบภ.ง.ด.90,91 ทางอินเทอร์เน็ต. [แผ่นพับ]. กรุงเทพฯ: ซีริเบรท.
- สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14, สำนักงาน. (2549, เมษายน 10). โครงสร้างการบริหารงาน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://10.67.2.80/49.0.html>.
- สิทธิชัย เตียอำนาจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรต่อการให้บริการของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สิริศักดิ์ รัชชานันติ. (2540). ทักษะคดีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุเทพ เชาวลิขิต. (2549). การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2541). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิภา สายประเสริฐ. (2546, มกราคม). ท่องโลกภาษี. สรรพากรสาส์น, ปีที่ 50(ฉบับที่ 1), 35.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2542). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพิพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรรพรรณ สังขวารี. (2543). การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Council Tax and Benefits Service. (2006, August 16). **Your View Count** [Online]. Available:<http://www.wandsworth.gov.uk/CouncilandGovernment/>.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing** Lexington. MA: Lexington Books, Lexington, MA.
- Internal Revenue Service. (2006). **Satisfaction Survey** [Online]. Available:<http://www.irs.gov/efile/article/>.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management**. Englewood, New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (2003). **Marketing Management**. 7th ed. Pearson Education, อังโน สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- Vroom, W.H. (1994). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.
- Zeithmal, et al. (1990). **A concept model of service quality and its implication for future research**. Journal of Marketing.