

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสสตูดิโอ.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และการบริการ. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2538). การนำการเปลี่ยนแปลง : เน้นกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม. โครงการตำราพัฒนาชนบท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นราชวัณ วังศ์อินทร์. (2547). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทรา นิคมานนท์. (2544). การวิจัยทางการศึกษาและสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : อักษราพัฒนา.
- รัตนา ศิริพานิช. (2519). สถิติเพื่อการวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์กรุงสยาม.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). การพัฒนาระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิใจ ตระกูลมัยผล. (2544). การศึกษาความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2538). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศศิธร พูลสุข. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การวัดคุณภาพของบริการ. กรุงเทพมหานคร : ส่งเสริมเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สิริศักดิ์ รัฐสุคันติ. (2540). ทักษะของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อภาษีมูลค่าเพิ่ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวที กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สุจิตรา ชานวิทย์กรย์. (2535). ภาคบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). ความพึงพอใจในการใช้บริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- Benjamin B. W. (1989). **The protoconscious dynamische psychiatrie**. New York: Mc Farland & Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985, December 30). A conceptual model of service quality and its implication for future research. **Journal of Marketing** 49 (4): 41-50.
- Sekaran, Uma. (2003). **Research methods for business**. 4th.ed. United States of America: John Wiley & Sons.
- Thomas, J.O. & Earl, S.W. (1995). **Why satisfied customer defect**. Harvard : Harvard Business Review.
- Vroom, V.H. (1949). **Work and motivation**. California: Jossey-Bass Inc. Publishers.