

บรรณานุกรม

- จำรัส พจนพาที. (2548). การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของโรงพยาบาลชุมชน
ในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ
กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- จุฬาร พิมพะนิตย์. (2549). ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลภู่อ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาญณรงค์ วิริยะลัพพะ. (2545). การให้บริการของพนักงานเทศบาลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ใน
ทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชูเกียรติ เทมียะโก. (2551). แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ศรีวันดี
เซ็นเตอร์.
- ณัฐญา พลศักดิ์. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระจายอำนาจทางการคลัง: กรณีศึกษาเทศบาล
นครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คุณฤ สุวัฒน์วิทยากร. (2539). ประเมินผลการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ในการจัดเก็บ
รายได้ของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลชั้น 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คูสิต เสนาเพ็ง. (2550). ปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอ
เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ตำบลท่าสายลวด, เทศบาล. (2553). การปรับปรุงการจัดวางระบบการควบคุมภายในตามระเบียบ
คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.
2544 (ข้อ 6). ตาก: เทศบาลตำบลท่าสายลวด.

- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.พริ้นท์.
- ธารชуда อมรเพชรกุล. (2546). การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงใน ส่วนการพัสดุ สำนักบริหาร
แผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. (2548). การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดภูเก็ต.
การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. (2547). ปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงาน
ที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิคม จารุมณี. (2536). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บริหารการคลังท้องถิ่น, สำนัก. (2553). การบริหารการคลังส่วนท้องถิ่น. [Online]
.Available: http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/28/_Oe_6.doc. [2553, มีนาคม 20].
- ประชิด ทองย้อย. (2549). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.
- ประภาพร สุนุมวิชัยกุล. (2544). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ศึกษากรณี ธนาคารออมสิน
สาขาฉันทนา อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรศิริ มั่นปาน. (2550). การประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- พลสุก ปัจจัย (2551). คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม :
กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ปทุมธานี 1. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พิภพ อุดร. (2543). ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. [Online].
.Available: <http://www.bkkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml>. [2553, กุมภาพันธ์
22].

- พิสมัย มูลป้อม. (2550). การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบัวสามัคคีพิทยาสรรพ์ อำเภอ
สมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- พิสุทธิ์ อุดชาชน. (2547). การพัฒนาบุคลากรงานการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาดไทย, กระทรวง. (2542). พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ.
2542. กรุงเทพฯ: อารักษ์กษาดินแดน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: นนทบุรี.
- เล็ก เลิศมงคล. (2548). ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัฐ
ประเทศ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วรพจน์ สอนสวัสดิ์. (2536). ระบบสารนิเทศภูมิศาสตร์เพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา
เทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วันชัย มีชาติ. (2548). การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร สุรินทร์. (2550). การพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครราชสีมา เขต 4 จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม .
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระวัฒน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: Diamond in business world.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. (2528). คู่มือการจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สมชาย พันทองคำ. (2553). การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบ้านโคกใหญ่ อำเภอภูสิงห์
จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. (2548). ความรู้และหลักปฏิบัติงานเทศบาล. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- สมิต สัจฉกร (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- อรชร อาษาฤทธิ. (2541). **ตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในภาคใต้**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุมพร สุพรรณพงศ์. (2549). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Kotler, P. (1988). **Marketing Management**. (6 th ed). NJ: Prentice Hall.
- Lehtinen, J.R. (1983). **Customer Oriented Service System**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A. et al. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free press.
- Parasuraman, A., (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of marketing**, 6(4),12-40.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์