

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2556). ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 159). สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.rd.go.th/publish/21225.0.html>
- กัลยา ณ สุพรรณิ. (2550). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา แจ่มแจ้ง. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เครือมาศ มันทากรณ์. (2547). กลยุทธ์และประสิทธิภาพของการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการโฆษณา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2544). การตลาดบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- _____. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรชาติ กระต่ายทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรรณิ์ นันทวิสุทธิ. (2546). ความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่เพชรบุรี (ศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเพชรบุรี). (สารนิพนธ์รัฐกิจศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

สารานุกรมภาษี. (2557). ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax หรือ VAT). สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://wiki.mof.go.th/mediawiki/index.php/>

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. รายงานเศรษฐกิจ ผลการจัดเก็บรายได้รัฐบาล. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.fpo.go.th/FPO/index2.php?mod=Category&file=categoryview&categoryID=CAT0000674>

สุริย์พร ใฝ่แก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญญา กิตติววัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต ภายในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Kotler, P. (2003). **Marketing Management**. Eleventh edition. Singapore: Prentice Hall.

Korman, A. K. (1977). **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall. อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคลากรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Shelly, Maynard W. (1975). **Responding To Social Change Pennsylvania**. New York : Dowden Hutchiaon Press. อ้างถึงใน สายพิน เจริญสุขพัฒนา. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทเอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด ในอำเภอเมือง จ.สมุทรสงคราม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality in the Classroom**. New York : Harper & Brather. อ้างถึงใน มัลลิกา ตันสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เพอร์เน็ท จำกัด

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company. อ้างถึงใน สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved