

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545). *ประมวลกฎหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.
- กอบชัย ทวีสุขเสถียร. (2549). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศินี ดีพร้อมทรัพย์. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทรวงศ์ อุดมเศรษฐ์. (2529). *ความคิดเห็นของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรสัตว์ป่า: กรณีศึกษา สวนสัตว์ดุสิต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจียมจิต กุลมาลา. (2531). *ความคิดเห็นของเกษตรกร ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับน้ำดื่ม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จีนจิตร แจ่มเจนกิจ. (2541). *เรียนลัดเอ็มบีเอ*. กรุงเทพฯ: เออาร์ อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: แนวคิดใหม่ของการจัดการภาครัฐ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธนวัต แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน: ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมะขาม จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นกุลยา ส่งสวัสดิ์, ร.อ.หญิง. (2545). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพथ์ทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล เจริญเจริญ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระคู่: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระคู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารงานท้องถิ่น. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลลักษณ์ บุญบง. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารี นันตติกุล. (2545). ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บงกช สิงหะ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษกร รัตนมณีกาญจน์. (2549). ความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธต์ หลักศิลา. (2514). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: ก้าวหน้า.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). การวัดทัศนคติ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 (2475, 20 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 51-70.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (2546, 22 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 30.
- พัฒน์พงศ์ วัฒนชาติภักดี. (2547). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.): กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิชยากร กาศสกุล. (2546). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล
วิภาวดี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญสิริ จันทนะ โสคติ. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพของสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนในประเทศ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
_____. (2549). พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน
(พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรดิ เกือบทรัพย์. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญา สิทธิโชค. (2544). ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของนิสิตรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540: ศึกษาเฉพาะ
นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาล
ตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศรินยา วิสุทธิแพทย์. (2550). ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิวพร หว่างสิงห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลไทรนครินทร์. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สิริรัตน์ จำปาศรี. (2544). แนวทางการปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล
เวชศาสตร์เขตร้อน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2547). *ทัศนะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน: ศึกษากรณีแขวงทางหลวงชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร นภาโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวลักษณ์ วรสุข. (2552). *ความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี. (2555). *ข้อบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555*. ชลบุรี: กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตikul. (2543). *เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อมราวดี เหมาคม. (2528). *การปกครองระดับตำบล หมู่บ้านกับความมั่นคงแห่งชาติ*. ม.ป.ท.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41-50.
- . (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Penchansak & Thomas. (1961). *Freeman, Evaluation: A Systematic Approach* Beverly Hills. California: Sage.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.