

## บรรณานุกรม

- กรณีศ จิมะวงษ์. ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาล  
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. สาขาการจัดการทั่วไป. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
2552.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กฎหมายระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหาร  
ส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2546.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. มาตรฐานการเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการ  
ปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2554.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ. ภาควิชา  
สถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- กิตติ สิริพัฒน์. การบริการลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : อเนกศิลป์การพิมพ์, 2541.
- คุณชลี รื่นรัมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์. CUSTOMER MARKET  
FOCUS. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์, 2548.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน  
จำกัด, 2542.
- ข้อมูลสถิติการคลังจังหวัดร้อยเอ็ด, สำนักงาน. ข้อมูลสถิติการคลังประจำจังหวัดร้อยเอ็ด.  
จังหวัดร้อยเอ็ด, 2553.
- เขมวดี คงหมื่นไวย. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงเรียนในจังหวัดนครราชสีมา.  
การศึกษานโยบายพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
2548.
- จังหวัดร้อยเอ็ด,สำนักงาน. กระทรวงมหาดไทย. ด้านการปกครองและประชากร. กลุ่มงาน  
ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร ; จังหวัดร้อยเอ็ด. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2556  
[http://www.roiet.go.th/101/index.php?option=com\\_content&view=article&id=325&Itemid=300](http://www.roiet.go.th/101/index.php?option=com_content&view=article&id=325&Itemid=300)
- จิรารัตน์ หอมเย็นใจ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสระกระโจม. วิทยานิพนธ์ ร.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์) วิทยาลัย  
การปกครองส่วนท้องถิ่น ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

- จุฬาร พิมพะนิตย์. ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี  
องค์การบริหารส่วนตำบลภูโป อำเภอมือ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รม.ม.  
(นโยบายสาธารณะ) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- เจษฎา ชะอุ่มพันธ์. การศึกษาภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงใน จังหวัด  
อุบลราชธานี. การศึกษาอิสระ รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- ชมกร นิมะสังคนันท์. ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร  
: ศึกษากรณี ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรี. สารนิพนธ์ รม.ม. (การบริหารทั่วไป)  
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช. CuttinGEde CRM. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2545.
- ชื่นจิตต์ แจ่มแจนกิจ. การตลาดในทศวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
กลุ่มแอดวานซ์ริเสิร์ช, 2544.
- \_\_\_\_\_ . กลยุทธ์สื่อสารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจบุ๊ก, 2548.
- \_\_\_\_\_ . การบริการลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ, 2546
- ชูศักดิ์ เดชเกรียง ไกรกุล. ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมี  
ประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การบัญชี) กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ชูศักดิ์ เดชเกรียง ไกรกุล, นิทัศน์ คณะวรรณ และธีรพล แซ่ตั้ง. การตลาดมุ่งสัมพันธ์.  
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- ทิตริรัตน์ ประสบสันต์วัฒนา. การประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. 2550.
- ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์. ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระ  
รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. Inside MIC. กรุงเทพฯ : บริษัท โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์ จำกัด, 2551.
- นุชนางค์ ศรีวิชัย. ทศนคติของประชาชนในอำเภอมือ จังหวัดเชียงราย ที่มีต่อการรับรอง  
คุณภาพโรงพยาบาล. สารนิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้า  
หลวง, 2550.

- ไนแคมป์ เมลินดา. ปรัชญาและกลยุทธ์ CRM. แปลโดย บริษัท แอล ที ดี โฮลดิ้ง จำกัด  
กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์. 2546
- บุญชม ศรีสะอาด. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประชิด ทองยอย. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ.  
ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม  
ราชูปถัมภ์, 2549.
- ปัญญาพร ทองเล็ก. การภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ออฟเซ็ท, 2550.
- ปัญญาลักษณ์ สุริชัยนรินทร์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบ CRM ของบริษัท เมืองไทย  
ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- ผาดิต คำหอม. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลปาย จังหวัด  
แม่ฮ่องสอน. สารนิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง) เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- พจนาดถ์ วิชัยยา. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. 2545.
- มัลลิกา ต้นสอน. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ท็อปพับลิชชิง, 2546.
- รองจันทร์ วงศ์จริต. ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของปลัดเทศบาลหญิง ตำบลยาง  
เนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง)  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551
- วันทา พิมพ์รัตนกานต์. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงาน  
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.  
ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551.
- วิชัย กว้างสวัสดิ์. การศึกษาวิจัยความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ  
ที่ดิน เทศบาลคูคต อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์, 2547.
- วิถีใหม่, สถาบัน. การบริหารงานคลังท้องถิ่น. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สืบค้น  
เมื่อ 9 สิงหาคม 2556 จาก [http://www.polsci.chula.ac.th/initiatives/book5\\_gd1.htm](http://www.polsci.chula.ac.th/initiatives/book5_gd1.htm)

- วิทยา ด้านข้าวสุก. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- วิทยา ด้านข้าวสุก และพิภพ อุดร. ซีอาร์เอ็ม ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยยูเนียนกราฟฟิกส์, 2547.
- วิไลรัตน์ สุวรรณรินทร์. ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ การศึกษา นอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- วีระศักดิ์ เกื้อเทพ. การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับ นักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ศิริพร เพ็ญสุข. ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. 2550.
- ศิริรัตน์ ชีพสมุทร. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- สมพร หวลระลึก. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านคู อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- สมวงศ์ พงษ์สถาพร. การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจันท์, 2549.
- ศิริพร แป้งแจ่ม. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ) เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2554.
- สิทธิชัย ทรงอธิกมาส. CMR การบริการลูกค้าสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท, 2545
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : บริษัทเฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด, 2546.
- สุพจน์ แสงฉาย. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน. 2544.
- เสวี วงษ์มณฑา. ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์ พัฒนา, 2540.

- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. กระทรวงมหาดไทย. ข้อเสนอการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน, 2554 .
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงาน. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง. สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.dloc.opm.go.th/Navigate.aspx?CategoryID=22>
- อภิเสก เปี่ยมมงคล. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดเขตพื้นที่ถนนโพธิ์ (อุดรธานี). การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการการตลาด) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- Baumiester, H. "Customer Relationship Management for SME's", *Proceedings E2002*, 11(1) : 16-18 ; October, 2002.
- Fitzgerald, M.R. and F.D. Robert, "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery and Era of Protest," *Public Administration Review*. 6(10) : 585-594 ; November- December, 1980.
- Luck, D. and G. Lancaster, E-CRM Customer Relationship Marketing in the Hotel Industry. *Managerial Auditing Journal*, 18 (3), . 213-231, 2003
- Lawler J., D. Anderson and E. Rosenberg. "A Study of Customer Relationship Management in Financial Services on the Web," WIT Press. 206, 2004.
- Lawson-Body, A., and M. Limayem. "The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty : The Moderating Role of Web Site Characteristics," *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9, 00-00, 2004.
- Roussinov, D. and T. L. Zhao, Text Clustering and Summary Techniques for CRM Message Management. *The Journal of Enterprise Information Management*, 17 (6), . 424-429, 2004
- Starkov, M. (2004). The Essence Of e-CRM. *Hotels*, October, . 59-62
- Stipak, B. "Citizen Satisfaction with Urban Services : Potential Misuse as a Performance Indicial," *Public Administration Review*. 20 (36) : 46-52 ; January-February, 1979.
- Yamanc, T. *Statistic and Introductory Analysis*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper & Row, 1973.