

บรรณานุกรม

- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2554). *กฎหมายควบคุมอาคาร*. วันที่ค้นข้อมูล 26 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.dpt.go.th/wan/lawdpt/menu2.asp>.
- กุลธนะ ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 7-15* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.
- คลังปัญญาไทย. (2555). *บริการสาธารณะ*. วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%98%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%B0>.
- จามจุรี จันทรัตนานา. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอ็กชัวร์เจไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวิช. (2552). *คุณภาพการให้บริการ*. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*. วันที่ค้นข้อมูล 9 มกราคม 2555. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2539). *แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น*. วันที่ค้นข้อมูล 26 เมษายน 2554. เข้าถึงได้จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.thm>.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิดาวรรณ สังฆะ โยชิน. (2553). *การศึกษาคุณภาพในการให้บริการธนาคารออมสินในเขตคอนเมือง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บรรจบ กาญจนกุล. (2538). *การบรรยายกฎหมายปกครอง.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7).* กรุงเทพฯ: สุริยศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2549). *สถิติวิจัย I (พิมพ์ครั้งที่ 9).* นนทบุรี: พีเอส.พรินท์.
- ปฐม มณีโรจน์. (2531). *การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในมหาวิทยาลัยไทย: การบริหาร มหาวิทยาลัยในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: สหภาพสื่อและการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายการปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 9).* กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *แนวคิดการให้บริการสาธารณะ.* วันที่ค้น ข้อมูล 26 เมษายน 2554. เข้าถึงได้จาก www.thaiedresearch.org/.../thaied-results.tp.
- พรชัย โปคันโย. (2554). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่.* วันที่ค้นข้อมูล 2666 เมษายน 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.phokanyo@hotmail.com>.
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 1-16.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2544). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ สังฆะฤกษ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชน ด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนด้านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วาณีวรรณ สันสกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตาม รัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ.* กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). *ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ.* *Productivity world*, 14(83), หน้า 40-43.

- ศาลาว่าการเมืองพัทยา. (2552). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2553-2555)*. ชลบุรี: ศาลาว่าการเมืองพัทยา.
- . (2554). *เอกสารงานงบประมาณ 1 เมืองพัทยา*. ชลบุรี: กองวิชาการศาลาว่าการเมืองพัทยา.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา. (2554). วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.pattaya.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2543). *การบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- . (2551). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. (2554). *แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ*. วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=4556.0>.
- สิวพร สุขเอียด. (2553). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. วันค้นข้อมูลเมื่อ 26 เมษายน 2554, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipoliticsgovernment.org/wiki/>.
- สุรชาติ ดึกสถิตย์. (2554). *กลยุทธ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง*. วันที่ค้นข้อมูลเมื่อ 26 ธันวาคม 2554, เข้าถึงได้จาก blog.spu.ac.th/ChangeManagement-04/209/03/18/entry.
- อภิวัฒน์ บุญสาธร. (2553). *การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิต ศึกษากรณี: ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโจลง ประชาชนเวศน์และหัวหมาก*. วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.softbizplus.com/thesis/1376-perception-of-community-service-quality-and-expectation-of-quality-of-life>.
- อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. Berkshire: McGraw-Hill.