# บรรณานุกรม


กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2559). ***หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ***. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ 4 วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). ***การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงาน เขตคลองเตย***. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว. ประจำปีงบประมาณ 2564.*** รายงานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ประจำปีงบประมาณ 2564.*** รายงานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว. ประจำปีงบประมาณ 2564.*** รายงานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2564). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว. ประจำปีงบประมาณ 2564.*** รายงานวิจัยคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชาญณรงค์ วิริยะลัพภะ. (2546). ***การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ.*** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). ***ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560***. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์. (2564). ***โครงสร้างองค์กรเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์.***เข้าถึงได้จาก https://www.wangsomboon.go.th/โครงสร้างองค์กร.

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์. (2564). ***สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน***.เข้าถึงได้จาก https://www.wangsomboon.go.th/สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.

นราธิป ศรีราม. (2557). ***แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น***, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ***ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง***. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496. (2496 กุมภาพันธ์ 13). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 70 ตอนที่ 14.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528. (2528 สิงหาคม 20). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 102 ตอนที่ 115.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2542. (2542 พฤศจิกายน 19). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 116 ตอนที่ 120.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537. (2537 พฤศจิกายน 26). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 111 ตอนที่ 53.

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540. (2540 ตุลาคม 2540). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 114 ตอนที่ 62.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2564). ***การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2564***. ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). ***ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.*** รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2563). ***ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี***.รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยบูรพา. (2551). ***การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า.*** วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณี เดียวอิศเรศ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548. ***ในบรรยายสรุปงานทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน***. (หน้า 23). ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). ***รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.*** กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.

ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2547). ***การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย.*** กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

สุพร นวลตรีฉ่ำ. (2546). ***ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี***. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภาวดี สินสายออ. (2546) ***ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี***. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). ***สถิติประชากรท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์.*** เข้าถึงได้จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statyear/#/TableTemplate/Area/statpop.

อรทัย ก๊กผล. (2552). ***เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า 51***. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

Fecikova, I. (2004). An index method for measurement of customer satisfaction. ***The TQM Magazine*****,** 16 (1), 57 - 66.

Gronroos, C. (1990). ***Service Management and Marketing*****. Lexington**, MA: Lexington Books.

Jump, N. (1978). ***Psychometric Theory.*** 2 nd. Ed., New York: McGraw Hill.

Kotler, P. (1994). ***Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control***. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. ***Journal of Marketing Research,*** 17 (November), 460-469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. ***Journal of Retailing***, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. ***Journal of Marketing*****,** 49, 41-50.

Rust, R. T., & Oliver R.L. (1994) ***Service Quality: New Directions in Theory and Practice.*** Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Yamane Taro. (1973). ***Statistics: An Introductory Analysis Harper International Edition.***