

บรรณานุกรม

หนังสือ

ตำรวจแห่งชาติ, สำนักงาน. กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร.

โครงการจัดระเบียบจราจร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตำรวจ, 2545.

_____. คู่มือการปฏิบัติงานตำรวจจราจร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ตำรวจ, 2545.

ลินดา เอ็ม. แดช. สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร. หจก. เอช-เอน การพิมพ์, 2534.

วีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

อมรากล อีนโชนันท์ และคณะ. สุขภาพจิตในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันสุขภาพจิต, 2535.

วิทยานิพนธ์

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูบาลเทศบาลในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

โชคชัย เนียลเซ็น. “ความพึงพอใจของตัวแทนของกลุ่มตัวแทนประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโชคชัย.” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ทัศน์พล บั้หลง. “การใช้ดุลยพินิจของตำรวจจราจรในการจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาล 9.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

นพพร ลือบางใหญ่. “ความพึงพอใจของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

เนติ ชันบุญ. “ทัศนะของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติด : ศึกษาเฉพาะกรณีบริเวณแยกช้างฮี้ (ถนนสามเสน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

บวรชัย ต้นสุทัศน์. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปัญหาสภาพการจราจรในถนนเอกชัยศึกษาในพื้นที่เขตสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

พิทักษ์ ตรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

วิสิญ วังอินทร์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจร ศึกษาเฉพาะกรณีการออกไปสั่งเจ้าพนักงานจราจร ในเขต บก.น. 1.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สมพงษ์ สุภาวรรณพงศ์. “การแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตจังหวัดสมุทรปราการ : ศึกษาในพื้นที่ สภ.ต.ลำโรงเหนือ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

อธิคม โพธิ์อ๊ะ “ทัศนะของผู้ใช้รถใช้ถนนต่อการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลท่าข้ามศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ใช้รถใช้ถนนบนถนนพระราม 2 ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 9 ถึงหลักกิโลเมตรที่ 5.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

Books

Kaith, Davis. Human Relation at work; The Dynamic of Organizational Behavior.
New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.

Millet, J.D. Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill Book Company,
1954.

Vroom, W.H. Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons Inc., 1964.

Article

Zeithanel, Prasuraman V.A., and Barry, L. "A Conceptual Model of service quality and
its implications for research." Journal of Market 49 (12 March 1985):79-81.