

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. หนังสือคู่มือการปรับปรุงโครงสร้างและระบบวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธร.
กรุงเทพฯ ๔: โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2536.
- กองบังคับการตำรวจภูธร 6. ตำรวจประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ, 2528.
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. "ความคิดเห็นของประชาชนผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล." กรุงเทพฯ: กองบัญชาการตำรวจนครบาล,
2530.
- กองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ. แผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2540.
- กองวิชาการกรมตำรวจ. ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
กรมตำรวจ, 2521.
- กิตตินัย สิทธิชัย. "ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของกองกำกับการ
การสนับสนุน กองบังคับการอำนวยการตำรวจนครบาล." ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลป-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา-
ธิราช, 2530.
- คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานสถานีตำรวจนครบาลทตลอง. รายงานการวิจัยประเมิน
ผลโครงการสถานีตำรวจนครบาลทตลอง. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2527.
- คณะกรรมการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ราชการ. คู่มือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย
การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ.2532. กรุงเทพฯ: ป.
สัมพันธ์-พาณิชย์การพิมพ์, 2538.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เม็คทรายพริ้นติ้ง, 2540.
- คณะกรรมการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน
(โรงพักเพื่อประชาชน). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ, 2541.
- คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจศึกษาปัญหาหลักของระบบราชการไทย. การศึกษาปัญหาหลักของ
ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: ดวงดีการพิมพ์, 2523.

คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อศึกษาปรับปรุงการบริหารงานของกรมตำรวจ. รายงานการ

ปรับปรุงโครงสร้างและบริหารงานของกรมตำรวจ. กรุงเทพฯ: ป.สัมพันธ์พาณิชย์,
2526.

จตุพล ปานรักษา. “ผลกระทบของการพัฒนาเมืองหลักที่มีผลต่อการให้บริการป้องกันและ

ปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมือง
ขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2533.

จิราพร วีระหงษ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ

กรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหาร-
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

ชัชวาล ปัทมทอง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการด้านป้องกันอาชญากรรมของตำรวจ

สายตรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน.” ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลป-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคมมหาวิทยาลัยเกริก, 2539.

ชาติรี ปริชากุล. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อข้าราชการตำรวจในจังหวัดขอนแก่น.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2537.

ชาติรี รัตตศิริ. “ความคิดเห็นของประชาชนผู้นำท้องถิ่นและข้าราชการเกี่ยวกับการพัฒนาชนบท

ของข้าราชการตำรวจที่มีผลต่อความมั่นคงของชาติและการป้องกันปราบปรามอาชญา
กรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2531.

ณรงค์ มหานนท์. “หน้าที่และความรับผิดชอบในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ

ตำรวจ เอกสารประกอบการบรรยายความรู้แก่นักเรียนนายร้อยตำรวจชั้นปีที่ 4.
2525. (อัดสำเนา).

ดำรง ทวีแสงกุลไทย. การควบคุมคุณภาพสำหรับนักบริหารและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์เอเชียเพลส, 2533.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้

บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการพัฒนา
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

- ธรรมรงค์ เพชรแก้ว. “การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน
ที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหา-
วิทยาลัยมหิดล, 2529.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ฯ, 2535.
- นิพนธ์ ภูพันธ์ศรี และคณะ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาสถานีตำรวจ
ตามโครงการโรงพักของเรา : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ.”
เอกสารการวิจัย สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการการศึกษา กรมตำรวจ.
2539.
- บัณฑิต สิงห์ศิริรักษ์. “การประเมินสมรรถภาพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในทัศนะ
ของผู้บังคับบัญชาในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 6.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2536.
- บ้านาญ รุ่งรส. “ขวัญกำลังใจของตำรวจภูธรในจังหวัดเลย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสตร-
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2534.
- ปรัชญา เวสารัชช. องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ประชา พรหมนอก. “ผลกระทบบางประการต่อชุมชนจากโครงการพัฒนาของกองบังคับการ
ตำรวจภูธร 6 ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอวังน้อย จังหวัดมุกดาหาร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529.
- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. คู่มือทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์เจริญผล, 2526.
- ประยูร กาญจนกุล. กฎหมายปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491.
- ประเสริฐ เกษรมาลา. ตำรวจและสังคม. กรุงเทพฯ: ศิริมิตรการพิมพ์, 2523.
- ประเสริฐ เมฆมณี. ตำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บพิธการพิมพ์, 2524.
- ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิเวอร์ซัลและระดับมัลติแวิ-
เอท.” กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- แผ้ว ไสดถิพันธ์. แนวคำบรรยายวิชาการบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ: 2509. (อัครสำเนา)

- พงษ์ศิริ สวนแก้ว. “ทัศนคติของประชาชนในเขตเมืองต่อการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2536.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, เสรี สมณาแสง และสินทร ศิลา. การวิจัยปฏิบัติการ : เครื่องมือนักพัฒนาสังคม. ขอนแก่น : โรงพิมพ์พระธรรมจันทร์, 2541.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. ตำรวจไทยในอนาคต. กรุงเทพฯ : สมาคมโรงเรียนนายร้อยตำรวจ, 2537.
- มณีวรรณ คั่นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริหารทางการแพทย์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2535.
- รัตนา ศรีรัตนวุฒิ. “ความพึงพอใจในมาตรการนโยบายเกี่ยวกับระบบการให้บริการด้านสวัสดิการของข้าราชการตำรวจที่ได้รับบาดเจ็บสาหัสขณะปฏิบัติหน้าที่.” ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก, 2536.
- วัชร วัชรเสถียร. “การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบการบริการมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-ศาสตร์, 2539.
- ศิริวรรณ อนันต์โท. “ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย. เอกสารบรรยายสรุป. เลย : อัดสำเนา, 2541.
- สำนักงานนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต.” รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคม และสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และอำนาจ รัตนกร. คู่มือวิชาชีพ หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานในญี่ปุ่นและไทย. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ, 2530.

- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. "พฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สุชาติ นิลพลับ และคณะ. "ความพร้อมของสถานีตำรวจในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีทุกสถานีตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร ภาค 1." เอกสารการวิจัย สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษากรมตำรวจ กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ, 2540.
- เสมอ แสงศิลป์. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการบริการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในเขตกรุงเทพมหานคร." ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายและการวางแผนสังคม มหาวิทยาลัยเกริก, 2538.
- เสรี ยูนิพันธ์ และคณะ. การควบคุมคุณภาพเชิงวิศวกรรม. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2522.
- อัญชลี เหล่ารัตน์พงศ์. "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- Bouman, James S. and Norman, David L.Jr. "Attitudes toward the Public Service: A Survey of University Students," **Public Personnel Management**. (March- April, 1975) : 113-121.
- Bounds, Greg: et.al. **Beyond Total Quality Management**. New York : McGraw-Hill, 1994.
- Brown, Kavin and Coulter, Philip. " Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery," **Public Administration Review**. Vol 43 No 1 (January/February, 1983): 50-58
- Brown, Lori D. **Assessing the Quality of Service**. Washington DC : Aga Khan Foundation, 1993.
- Demby, N. "Quality Assurance and Marketing," **Dental Clinics of North America**. 29(3): 605-614, 1985.
- Dovlo, D., et al.. **What Does the Public Want from us? A Study of User Satisfaction with Services in Government Health Facilities in the Eastern Region, Ghana**. n.p. 1992.
- Fitzgerald, Michael R. and Durant, Robert F. " Citizen Evaluation and Urban Manegement: Service Delivery in an Era of Protest.", **Public Administration Review**. 40, (1980) : 585-594.

- Garvin, D.A. **Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge**. New York : The Free Press, 1988.
- Groonroons, C. **"Developing Service Quality: Some Managerial Implications."** Research report presented at fifteenth annual conference of the European Marketing Academy, Helsinki, Finland, 1986.
- Groonroons, C. **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington, Mass.:Lexington Books, 1990.
- Juran, J.M. **Managerial Breakthrough** . New York : McGraw - Hill, 1971.
- Kenny, John P. and William, John B. **Police Operations** . Springfield, Massachusetts: Charles C. Thomas, 1968.
- Kotler, P. " *Atmospherics as a Marketing Tool* ." **Journal of Retailing**. 1973-1974, 12, 265-277.
- Lanning, J.,and S. O'Connor. *"The Health Care Quality Quagmire: Some signposts,"*
Hospital and Health Services Administration. Spring : 41, 1980.
- Lovelock, C. H. **Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources**. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall, 1988.
- Rampey, J., and H.Roberts. *"Perspectives on Total Quality."* **Proceedings of Total Quality Forum IV**. 1992.
- Sabolo, Y. **The Service Industries**. Geneva, Switzerland: International Labor Office, 1975.
- Starr, Martin K. **System Management of Operations** . Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1971.
- Suchitra Punyaratabandhu-bhadi, et.al. (eds.). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration** . Bangkok: Thammasart University Press, 1986.
- Weber, Max. "Bureaucracy" in Han Heinrick Gerth and C.Wright Mill (eds.). **From Max Weber**. New York : Oxford University Press. 1963.