

REFERENCES

- Allport, G. (1935). *A handbook of social psychology*: Clark University Press.
- Century Solutions Inc. (2003). *Building a 3-1-1 system for police non-emergency call: Case study of the Austin Police Department*: Century Solutions Inc.
- Colston, P. (2005). "311 proves a valuable supplement to 911 service", *Best practice in emergency services*. Vol 8. No.9 September 2005.
- Southern Illinois University, Department of Public Safety.(2006). *History of emergency call services*. Retrieved October 25, 2007 from http://www.dps.siu.edu/cp_emer_call_boxes.htm
- Hamilton, C. & Parker, C. (1997). *Communicating for results: A guide for business and the professions*. (5th ed): Wadsworth.
- Hovland, C. I., & Weiss, W. (1951). *The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness*: Yale University Press.
- Katz, D. (1960). *The functional approach to the study of attitudes*: McGraw-Hill.
- McNemar, Q. (1947) *Note on the sampling error of the difference between correlated proportions and percentages*: McGraw-Hill.
- Mazerolle, L. (2001). *Managing citizen calls to the police: An assessment of non-emergency call systems*. Report submitted to the National Institute of Justice, US Department of Justice.
- Office of Community Oriented Policing Services. (2003). United States, Department of Justice, *311 for non-emergencies: Helping community one call at time*
- United States, Census Bureau. (2006). *Baltimore city quick facts*. Retrieved December 15, 2007 from <http://quickfacts.census.gov/states/24/24510.html>.
- Wikipedia. (2007). *Emergency telephone number*. Retrieved October 7, 2007, from http://en.wikipedia.org/wiki/Emergency_telephone_number
- Thailand Guru. (2007). *Telephone number*. Retrieved October 7, 2007, from <http://www.thailandguru.com/home-phone.html#emergency>

สุชาติ กังวารจิตต์, พ.ด.อ. (2545). “มาจัดระเบียบเทคโนโลยีให้ตำรวจกันเถิด” กลุ่มวิชาการภูหลวงแดง พิมพ์ครั้งที่ 1

เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา, และ สรวิศ นฤปิติ. (2549). *โครงการการบริการรับแจ้งเหตุที่เชื่อมโยงเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ: ศึกษาเปรียบเทียบต่างประเทศ*. รายงานผลการศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเสนอต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.