

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2538). การบริหารงานสายตรวจ. กรุงเทพมหานคร : สหภาพสื่อ
และการพิมพ์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ. (2548). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ. รายงานการ
วิจัยเสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิภา เมธาวีชัย. (2543). การบริหารงานในองค์กร. สำนักงานวิจัย : สถาบันราชภัฏธนบุรี
_____. (2548). ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ. รายงาน
การวิจัย เสนอสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประวัตร ชูศิลป์. (2541). ศิลปะการบังคับบัญชา. กรุงเทพมหานคร: นึกเบ็งค์
- ประหยัด ยะคะนอง. (2523). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุขฎิบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะ อุทาโย. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาดุขฎิบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2526). การควบคุมอาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร :
โอเคียนสโตร์.
_____. (2530). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม. รายงานการวิจัย
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. (2542). การบริหารงานตำรวจแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ไพบุลย์ ทาสระคู. (2522). การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณีวรรณ ตันไทย. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบ
คุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครินทร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษา
ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุทธิ ขัตติยะ. (2547). แนวทางการหาคุณภาพรายการโทรทัศน์ รายการนายกทักษิณฯ คุยกับประชาชน. รายงานการวิจัยฉบับที่ 11 ของกลุ่มงานออกแบบและสร้างสรรค์รายการส่วนผลิตรายการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุพจน์ สุโรจน์. (2528). บทบาทของประชาชนและสื่อมวลชนในการแก้ปัญหาอาชญากรรม. โครงการและความคิดริเริ่มในการศึกษาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางอาญา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2532). การควบคุมอาชญากรรม. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานยุติธรรม สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. ปรินยอมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดจิต จันทรประทีป. (2525). ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : อักษรการพิมพ์.
- สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา ผลเกลี้ยง. (2544). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : อักษรสยามการพิมพ์.
- สมภพ สกุนตะวิภาต. (2532). การป้องกันอาชญากรรมโดยโครงการชุมชนสัมพันธ์. สารนิพนธ์ ปรินยอมหาบัณฑิต สาขาบริหารการยุติธรรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2537). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โอเอส พรินติ้ง เฮ้าส์.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2545). แผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติแม่บท (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ.
- สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2535. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินขั้นพื้นฐาน. เมื่อดพรพรีนติ้ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2535). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊ค.
- สำเร็จ สังกวาร. (2520). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี.
- อนุชา สุภาสีธิจันทร์. (2539). การบริหารงานบุคคล. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2549, จาก <http://www.azimuth.co.th/Resource/center/Article/ISO90012000QualityConcept>.
- อัญชลี เหล่าฐิติพงศ์. (2524). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การบริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินยอมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อึ้งฉพ ชูบำรุง. (2532). **อาชญวิทยาและอาชญกรรม**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Bernard Bass and James Varghan. (1985). **The Psychology and Learning for managers**. USA, American Foundation for Management Research.
- Joseph S. Roucek. (1970). **Social Control for the 2000's**. Westport, con : Greenwood Press. 2000. Krejcie morgan.
- Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (2001). **Total Quality Handbook**. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Gultung, Johan. (1980). **Agrarian Reform and Rural Development : A perspective and some these Tolyo** : UN University.
- Roger Bellows. (1980). **Psychology of Personnel in Business and Industry**. Englewood Cliffs. New Jersey : Perntice-Hall, Inc.
- Roucek, Brown. (1992). **Quality Control**. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Streeten, Paul. (1977). **The Distinctive Features of a Basic Needs : Approach to Development**. Washington DC : World Bank.
- Uselac,S. Zen Leadership. (1993). **The Human Side of Total Quality Team management**. Loudonville, Ohio : Mohigan.
- Zeithaml, V.A. Parsuraman, A. Berry,L. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.

