บรรณานุกรม

กรรภิรมย์ บุญญฤทธ์. (2535). **ความร่วมมือของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

กองกรรมมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2540). **การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ.** (รายงานการพิจารณาการศึกษา). กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2537). **ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย.

กองวิชาการและแผน, กรมการปกครอง. (2537). **โครงการสำรวจทัศนคติของประชาชนต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย.

กุลธน พงศธร. (2538). **การบริการให้เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : เอช-เอนการพิมพ์.

จำเนียร ช่วงโชติ. (2536). **ทัศนคติในเชิงจิตวิทยา**, กรุงเทพ ฯ : แพร่พิทยา.

ชัยอนันต์ สมุทรวาณิช. (2529). ข้าราชการกับการบริการประชาชน. **วารสารข้าราชการ,** 2529 (4), 31-37.

นิติยา พงษ์พานิช. (2537). **การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเปรียบ กรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร. (2539). **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจดีเด่น อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บัญชา เศรษฐกร. (2537). **ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจในเขต อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่.

ปริทรรศ ศิลปกิจ. (2538). **ธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

ประชา พรหมนอก. (2530). **ตำรวจกับการพัฒนา.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

ปรียา คงฤทธิ์ศึกษากร. (2537). แนวทางในการให้บริการประชาชน, **วารสารข้าราชการ,** 2537 (2) , 11-15.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). **การบริหารงานตำรวจ.** กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.

แผนแม่บท, กรมตำรวจ. (2537). ตำรวจของประชาชน. **วารสารข้าราชการ,** 2 (3), 3.

พรรณี โชตนะ. (2531). **ทัศนคติของประชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ.** กรุงเทพฯ : มปท.

พิศาล มูลศาสตร์สาธร. (2529). ข้าราชการกับภารกิจในการให้บริการประชาชน, **วารสารข้าราชการ,** 2529 (4), 11-15.

ภรณี กีร์ติบุตร. (2534). **การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการของรัฐ.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่.

วชิระ โทปุญญานนท์. (2539). **สัมฤทธิ์ผลโครงการ "โรงพักของเรา" ที่สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **วิธีการแก้ปัญหาแบบคิวซี.** กรุงเทพฯ : สมาคมเทคโนโลยีญี่ปุ่น

สุรเชษฐ์ โทปุญญานนท์. (2537). **ทัศนคติของผู้เกี่ยวข้องกับคดีต่อความยุติธรรมในการดำเนินการสอบสวนของตำรวจ.** วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชา จันทร์เอมและสุรางค์ จันทน์เอม. (2537). **หลักการศึกษาจิตวิทยา,** กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

Elihu, E. & Danet, B. (1978). **Service quality**. New York : The Press.

Millet, D. (1978). **Marketing service competing through quality.** New York : McGraw-Hill.