

## บรรณานุกรม

- คงฤทธิ สุกใส . ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2544.
- คำสั่งสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุมที่ 363/2555 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามโครงการ  
พัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน) และการตรวจราชการของ  
จระตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ลง ฅ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2555
- คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งใน  
สถานีตำรวจ ลง ฅ วันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2555
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548:171.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กเปอร์เน็ท, 2545.
- ชวลิต หน่อคำ,พ.ด.ท. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ  
ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด  
ยูเคชั่น, 2546.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : แชนทโพร์  
พรีนตัง, 2547.
- ธงชัย สันติวงษ์, หลักการจัดการ, โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.
- ชนะเทพ มีบุญ. คุณภาพ. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/511161> เข้าถึงข้อมูลเมื่อ  
วันที่ 15 มกราคม 2556
- นพดล กรรณิกา. ภาพลักษณ์ตำรวจไทยกับการเมืองระดับประเทศ: กรณีศึกษาประชาชนใน  
เขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดปริมณฑล. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยเอแบคโพลล์  
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2552.
- นันทพร หาญวิทาสกุล. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์, 2551.

- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- เบญจพร พุฒคำ. รูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการจัดการการบริการพยาบาลด้านหน้าโดยใช้กลยุทธการตลาด. ศึกษาศาธารณสุข, 2547.
- ปิยะ สุขประเสริฐ. “ทัศนคติของประชาชนต่อประสิทธิภาพของตำรวจระดับสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ”. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- ปิยะ อุทาโย. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต ทางการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2531.
- ผลตำรวจเอก วิเชียร พงษ์โพธิ์ศรี สืบค้นจาก [http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects\\_police\\_station.pdf](http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects_police_station.pdf) เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2555
- พันตำรวจเอกสุริยงค์ วุฒิ. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรเมืองแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- พิพัฒน์ ไทอารีย์ และพิมพ์จรีย์ นามวัฒน์. แนวความคิดเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารรัฐวิสาหกิจ, 2530.
- พิภพ ตระกูลพานิชย์, ร.ต.อ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝางนคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. การตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การพัฒนาคุณภาพการ  
 พยาบาลสู่โรงพยาบาลคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ชมรมพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกแห่ง  
 ประเทศไทย, 2542.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 เกษตรศาสตร์, 2554.
- ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในสถานี  
 ตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขา  
 บริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการและ  
 เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- วชิระ โทบุญญานนท์ “สัมฤทธิ์ผลโครงการ โรงพักของเรา กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรตำบล  
 ช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
 วิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,  
 2539.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
 (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2539.
- ศิริวรรณ อนันต์โท. ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.  
 วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.
- สถานีตำรวจภูธรอำเภอวาปีปทุม. สถิติผู้มารับบริการ, 2555.
- สมคิด บางโม. ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 253.
- สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและ  
 ไซเท็กซ์, 2542.
- สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและ  
 ไซเท็กซ์, 2542.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เกมครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอนด์ บুকส์, 2550.

สมิต สัจญกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, 2543.

สรุปผลการดำเนินงานสถานีตำรวจภูธรวชิราวุฒิปทุม ประจำปีงบประมาณ, 2555.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 3 สืบค้นเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2555จาก [http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects\\_police\\_station.pdf](http://www.police6.go.th/police6/pdf/projects_police_station.pdf), 255.

สุชาติ ธีรสวัสดิ์ ร.ต.อ., พัฒนคติประชาชนที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

สุรชัย รัชตประทาน. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุรเชษฐ์ ทองขุนนา. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2541.

เสนาหะ ดิยาวี. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง. ข้อมูลทั่วไปอำเภอวชิราวุฒิปทุม. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ.2555จาก <http://www.thaitambol.net/xyz/default.asp?itemno=440901> 2555  
อดุลย์ จาตุรงค์กุล. กลยุทธ์การตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และคณะ. ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.

อิทธิพล อินทมาตย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ "โรงพักเพื่อประชาชน" : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

- Brown N. and T. Couler. **Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery**. Vol. 436 : 57 – 58, 1983.
- Buzzell R. D. and B. T. W. Gale. **The PLMS Principles Linking Strategy to Performance**. Free Press. New York, 1987.
- Crosby, P. B. **Quality is Free**. New York : McGraw-Hill Cronin, J. J. and Taylor, S. A. , 1992.
- Crosby, P. B. **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill, 1979.
- Feigenbaum. A. V. **Total Quality Control**. New York: McGraw-Hill, 1961.
- Fitzgerald T. and C. Durant. "Citizen Evaluation and Urban Management" Public Administration, 1980.
- Gronroos, C. "A Service Quality Model and its Marketing Implications,". European Journal of Marketing, 18(4), 1982.
- Gronroos, C. "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts; The Marketing and Organization Behaviour Interface". **Journal of Business Research**, 20(1), 1990.
- Gronroos, C. **Service Management and Marketing. Managing Moments of Truth in Service Competition**, Lexington, M.A.: Lexington Book, 1990.
- Ishikawa. K. **What Is Quality Control? The Japanese Way**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1985.
- Juran J. M. **Quality Planning and Analysis : from Product Development Through Use**. 2<sup>nd</sup> New York : McGraw-Hill Book Company, 1980.
- Lovelock, C. H., **Services Marketing**, 3<sup>rd</sup> ed., Prentice Hall, New Jersey, 1996.
- Parasuraman. A. Zeithaml, V. A. and L. L. Berry. **Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality**, Journal of Marketing 52(2) : 35-48, 1988.
- \_\_\_\_\_. **The Behavioural Consequences of Service Quality**. Journal of Marketing 60 (2): 31-46, 1996.
- Schemmer. R. W. **Service Operations Management**. Prentice-Hall. Englewood Cliffs. New York, 1995.
- Yamane, Taro. **Statistic and Introductory Analysis** . 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row, 1973.