

บรรณานุกรม

- กรมตำรวจ. (2537, มกราคม). เรื่องการกำหนดหน้าที่งานของตำรวจ. คำสั่งที่ 774/ 2537.
- จำเนียร เพ็ญโชติรส. (2546). สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2535). การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพล ศิริสัมพันธ์. (2538). ยกเครื่องรัฐบาล: กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของ
สหรัฐอเมริกา. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:
สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี. (2532). พุทธธรรมกับสังคม. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- ประพันธ์ จิงสกุลวัฒนา. (2542). ปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จันทบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ ดำรงธรรม. (2537, พฤษภาคม). สรีรภาพของประชาชนต่อระบบราชการ. มติชนรายวัน.
ฉบับประจำวันที 30 พฤษภาคม. หน้า 37.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกซ์และระดับมัลติแวกซ์.
กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- พงษ์ศักดิ์ คงตรีแก้ว. (2529). กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติของนายตำรวจ
ชั้นสัญญาบัตร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณภา เชื้อพุดตาล. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุนทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนา บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

ไพบูลย์ ทาสาระดู. (2522). การบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรเดช จันทรศร. (2534). การปรับปรุงและปฏิบัติระบบบริหารราชการแผ่นดินของไทย. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

วันชัย แอนลอย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย ศิรินคร. (2545). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัย ภาคเอกชน: ศึกษากรณีบริษัทไวท์การ์ด จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิรัตน์ ราชณรงค์. (2521). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรคในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศรัณยา ภิบาลชนม์. (2546). การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ อนันต์โท. (2529). ภาพพจน์ตำรวจตามความรู้สึกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมศักดิ์ สุวรรณวงษ์, ร.ต.อ. (2542). ทศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อการบริหารของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดสำนักงานตำรวจภูธรภาค 2: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
- สุเทพ บุญคำ, พ.ต.ท. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจรศึกษาเฉพาะกรณี : สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุดจิต จันทระประทีน. (2525). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวัฒน์ กันทรพย. (2536). แนวความคิดในการปรับปรุงโครงสร้างของกรมตำรวจในงานด้านปฏิบัติการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รายงานผลการสัมมนาในหลักสูตรผู้กำกับ รุ่นที่ 19 กองบัญชาการศึกษา. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการศึกษา.
- เสกสรร จันทรวงศา. (2540). การยอมรับของประชาชนต่อหน่วยงานบริการตำรวจชุมชน: ศึกษากรณีในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสณกุล ทรัพย์สมบัติ, ร.ต.อ. (2542). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอบินทร์บุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2542). แผนปฏิบัติการประจำปี 2542 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2544). สถิติคดีอาญาในประเทศไทย 2540. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ

กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขต ในรายงาน

ฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคมและสมาคมพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ:

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล,ร.ด.ท. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของ บขม.

ธนาคารกสิกรไทย: ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลี เหล่าจิตพิงศ์. (2524). การศึกษาความคิดของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการ

สาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกชัย ทิวถนอม. (2535). การศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันปราบปราม

อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตเมืองและชนบท รายงานประกอบการศึกษา

หลักสูตรการบริหารชั้นสูง. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ.

Bouman, J. S., & Norman, D. L. (1975, March-April). Attitudes toward the public service:

a seaway of university student. *Public Personnel Management*, 113-121.

Brown, K., & Couler, P. (1983, January-February). Subjective and objective measure of police

service delivery. *Public Administration Review*, 43(1), 50-58.

Cox, S. M., & Wade, J. E. (1985). *The criminal justice network: An introduction*. Dubuque

Iowa: Wm.C.Brown.

Cronbah, L. J. (1990). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.

- Department of Economic and Social Affairs, United Nation. (1975). *Development administration: Current approaches and trends in public administration for national development*. New York: United Nation.
- Executive Office of the President. (1993). *From red tape to results: Creating a government that works better & Costs less*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Elmore, R. F. (1979). *Complexity and control: What legislator and administrators can do about implementation*. Washington: University of Washington.
- Fitzgerald, M. R., & Durant, R. F. (1980). Citizen evaluation and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40, 585-594.
- Frederickson, G. H. (1980). *New public administration*. Alabama: The University of Alabama Press.
- Gundlach, J., & Reis, N'P. (1983). A scale of the measurement of consumer satisfaction with Social Service. *Journal of Social Service Research*, 7, 37-54.
- Hall, R. H. (1982). *Organizations: Structure and Process* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- In Jung Wang. (1986). Delivery system of public health services in rural areas: The Korean case in suchitra punyratbandu-bhadi ed al (eds.). *Delivery of public services in Asian countries: Case in development administration*. Bangkok: Thammasart University Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Price, J. L. (1968). *Organization effectiveness: An inventory of propositions*. Homewood, IL: Richard D. Irwin Inc.
- Reh fuss, J. (1973). *Public administration as political process*. New York: Charles Scribner's Sons.
- Stipak, B. (1979, January-February). Citizen satisfaction with urban service: Potential issue as a performance indicator. *Public Administration Review*, 46-52.

Westcott, A. C. (1963). *The road to PPB: The stage of budget reform*. Chicago: Raed McNally College.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University