

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- คำนวน ประสมผล. (2547). *สร้างวัฒนธรรมการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- พิภพ อุดร. (2547). *สามประสานเพื่อความเป็นเลิศทางธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า*.
ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติการสังคมและสังคมสงเคราะห์*
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). *ความฉลาดรู้ของผู้เยาว์*. กรุงเทพฯ: บริษัท มัลติมีเดียอินเตอร์เนชั่นแนลเทคโนโลยี จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2549). *Human resource management and development case study*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์

- ทวีสุข ไชยมีศักดิ์. (2547). *การพัฒนาการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร*.
สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- นิตยธิดา สุภาพ. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงาน
นิติกร สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงาน
ยุติธรรม.
- บุญยง ศรีสวก. (2551). *แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดพร้อมปัญญาเรือนจำอำเภอ
รัตนบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- พรรณี สินธุประภา. (2548). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและ
นโยบายสวัสดิการสังคม.

สุภาวดี สุดคั่น. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

เอกสารอื่นๆ

จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. เอกสารวิชาการประจำปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6 สำนักนายกรัฐมนตรี. (อัดสำเนา).

ศูนย์ประชาธิปไตย. (2552). *รายงานประจำปีเดือน มีนาคม*. เอกสารรายงานประจำปีเดือน.

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2551). *การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ให้บริการสายด่วนด้านสุขภาพจิต*. รายงานประกอบการอบรม. (อัดสำเนา).

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สันติชัย จำจิตรสิน. *Crisis Theory*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.ramamental.com/crisis.html>

โสภา อ่อนโสภาส. *การจัดการรายกรณีทางสังคมสงเคราะห์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551,

จาก <http://gotoknow.org/blog/osopa>

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. *แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.yala.ac.th/pharmatech/intro.html>.

NASW. *Standards for Social Work Case management*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2551,

จาก http://www.naswdc.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp

Book

Miley, Karla Krogsrud; Melia, Michael O; and DuBois, Brenda. (2004). *Generalist Social Work Practice An Empowering Approach*. Person Education, Inc.NASW.