

รายการอ้างอิง

หนังสือ

กรมการประกันภัย. (2548). *สารานุกรมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.*

2535. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์, กรมการประกันภัย.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). *การศึกษาและการพัฒนาดัชนีชี้วัดมาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานปลัดกระทรวง.

กุลธน ธนาพงศธร. (2541). *หลักในการให้ประโยชน์และบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 23)*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ นันทไพบลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด มหาชน.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์พัฒน์ ฉายาพันธ์. (2542). *มุมมองการจัดการตำรวจในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ศิลปสยามการพิมพ์.

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ระพีพรรณ คำหอม. (2549). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: นามีสบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *TQM คู่มือองค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ พลัสลิงก์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด.

- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของคน* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ทิพนตรการพิมพ์.
- สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สายธารการพิมพ์.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธารการพิมพ์.
- สุดสงวน สุธีสร (2541). *อาชกรกรรม : ความหมายขอบเขตและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2543). *ปัญหาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองวิจัยและวางแผน. (2532). *คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์, การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- กฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

- จีราวัฒน์ จันทร์หอม. (2552). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาชนดี 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). *คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทุรุมฟ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- ทวิช สิงห์ปลอด. (2542). *การศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์, การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- ทวิสุข ไชยมีศักดิ์. (2547). *การพัฒนาการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- นริรัตน์ วิจิตรแก้ว. (2542). *การพัฒนาการศึกษาตามความคิดเห็นของอาจารย์และการประเมินตนเองของนักเรียน นักศึกษานาฏศิลป์ชั้นกลางและชั้นสูง วิทยาลัยนาฏศิลป์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์, วิชาเอกการอุดมศึกษา.
- ผกาพันธ์ ไสตามุข. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.
- พรณี สีนุประภา. (2548). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

เพ็ญประภา ภัทรานุกรม. (2535). การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาของเด็นอนเมอเรเซียน :

กรณีศึกษาความต้องการของเด็กในความอุปการะขององค์การกุศล เวิร์ล เฮลท์. บค.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

รัศมี ตันเจริญ. (2534). การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่มีต่องานบุคลากรนักศึกษาในวิทยาลัยครู : ศึกษาเฉพาะกรณีสภามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญและมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

เล็ก ตั้งวงศ์ราชชัย. (2550). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์ ณ ที่อยู่อาศัยของประชาชนในเขตพื้นที่ของที่ทำกาไปรษณีย์ดุสิต บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สาขาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร.

ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

ศิริวรรณ ศิริวรรณ. (2549). แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของผู้เอาประกันบริษัทเอไอเอ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

สุดา ธวัชวัฒนนันท์. (2549). การพัฒนาบริการในศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีจากการกระทำรุนแรง : กรณีศึกษาศูนย์ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในโรงพยาบาลและโรงพยาบาลทั่วไปคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

สุภาวดี สุตคะนิง. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม.

อุไร สุทธิแย้ม. (2540). *สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการบริหารงานบริการการศึกษาของผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ* สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาการบริหารการศึกษา.

รายงานการวิจัย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). *การศึกษาและพัฒนาดัชนีชี้วัดมาตรฐานความมั่นคงของมนุษย์*. รายงานการวิจัย. สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

ดรุณี คงสุวรรณ. (2549). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม.

สุดสงวน สุธีสร. (2543). *แนวคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับเหยื่อวิทยา : ศึกษาเฉพาะกรณีเหยื่ออาชญากรรม*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

อัมณพ ชูบำรุง. (2532). *อาชญาวิทยาและอาชญากรรม*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, ภาควิชารัฐศาสตร์และวิชารัฐประศาสนศาสตร์.

เอกสารอื่น ๆ

กรมการประกันภัย. (2542). *20 ปี กรมประกันภัย*. (อัดสำเนา).

กระทรวงสาธารณสุข. (2539). *อุบัติเหตุและสาธารณสุขภัย*. กรมการแพทย์, สถาบันการแพทย์
ด้านอุบัติเหตุและสาธารณสุข.

การประกันวินาศภัย. (2530). *วารสารการประกันวินาศภัย*. (จัดสำเนา).

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2550). *รายงานการประเมินตนเอง (1 มิถุนายน 2550-31 พฤษภาคม 2551)*. กองกิจการนักศึกษา.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กองกิจการนักศึกษา, งานอนามัย. (2551). *ข้อมูลนักศึกษามาใช้สิทธิ
เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ระหว่างวันที่ 2 มิถุนายน 2551-30 ธันวาคม 2552*.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา*. โครงการตำราและเอกสาร
ทางวิชาการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์.

ข้อมูลจากอิเล็กทรอนิกส์

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2552). สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2552, จาก
<http://th.wikipedia.org/wiki/อุบัติเหตุ>.

วิชัย ัญญพานิชย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2552, จาก [www.nkpt – sum.ago.go.th](http://www.nkpt-sum.ago.go.th).

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. *งานบริการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2553, จาก
<http://staffs.wu.ac.th/~psiwarit/review/swevice.html>

Gorge, Maclean. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2552, จาก
<http://www.unac.org/canada/security/maclean.html>

Articles

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and Berry, L.L. (1985). Conceptual model of services
Quality and its replications for future research. *Journal of Marketing*, 41-45,
50.

Cohen, J.M., and Uphoff, N.T. (January 1980). participation's Place in Rural
Development : Seeking Celerity Through Specificity. *World Development*,
(8), 324-328.