

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร :

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ, 2544.

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. หลักการ กฎหมายและการบริหาร แรงงานสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2550.

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาการพนักงานสัมพันธ์ .การพนักงานสัมพันธ์ หน่วยที่ 1-8 .พิมพ์ครั้งที่

ที่ 1 :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการพนักงานสัมพันธ์ .การพนักงานสัมพันธ์ หน่วยที่ 8-15 .พิมพ์

ครั้งที่ 6 :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

จัญญ ทองถาวร. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร , 2531.

ฉัตรยาพร เสมอใจและคณะ. การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท,2545.

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ พ.ศ. 2543. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย, 2543.

บุญดี บุญญาภิจ และคณะ. การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่ปัญญาปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท

จิรวัดณ์ เอ็กซ์เพรส จำกัด, 2547.

ประพนธ์ ผาสุขยัต. การจัดการความรู้ฉบับมือใหม่หัดขับ.กรุงเทพฯ : ไยใหม่. 2547

ปิยะนุช เงินคล้าย.เอกสารประกอบการสอนวิชา PS708 ทฤษฎีองค์การ หัวข้อ พฤติกรรมองค์การ
กระบวนการในการบริหารองค์การ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543.

ภัทรา นิคมานนท์. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์, 2539.

วันทนา เมืองจันทร์ และเต็มจิต จันทคา. การจัดการความรู้ที่ฝังลึกในตัวตน. วารสารสถาบัน
พัฒนาผู้บริหารการศึกษา ปีที่ 22 ฉบับที่ 4 เมษายน, พฤษภาคม 2548.

วิโรจน์ สารรัตนะ. ภาวะผู้นำ หลักการ ทฤษฎีและประเด็นพิจารณาในบริบททางวัฒนธรรมสังคม
และองค์กรไทย

สมพร สุทัศน์ีย์ “มนุษย์สัมพันธ์” กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538

สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991, 2546, 2549.

สมิต สัทธุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, 2546.

สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น , พิมพ์ครั้งที่ 2: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. 2549.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อความคิดสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 1: สำนักพิมพ์
ตะเกียง, 2534.

บทความ

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. “รายงานงานวิจัยประจำปีเรื่องความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน.”2543

ชัยวัฒน์ ชัยยางกูร. “CRM กำลังจะไปเมื่อเจอ ERM และ SRM” e leader พ.ย. 2546

นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. “คุณภาพของการบริการ” วารสารกรมบัญชีกลาง.2538.

รัชดาพรณ อุดม. “บทวิเคราะห์ธุรกิจรักษาความปลอดภัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน.”, 2548.

วิทยานิพนธ์

กริชทอง เดชะปัญญา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทย.” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

ชูเกียรติ ตั้งคณาส. “ปัญหาการควบคุมมาตรฐานธุรกิจการรักษาความปลอดภัยของเอกชนโดยกลไกของกฎหมาย.” มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.

ฐิติพัฒน์ พิษุฑดาพงศ์ . “พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน : กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,2548 .

ทรงวิทย์ ช่อประทีป. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาพนักงานขององค์การรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี” มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบมาลา. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การของห้องสมุดโรงเรียนกับโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เกี่ยวกับการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน.”มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

รัชนี้ ทิมสุวรรณ. “ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย การ
ทำอากาศยาน แห่งประเทศไทยต่อการจัดตั้งบริษัทในเครือ เพื่อบริหารงานด้านรักษา
ความปลอดภัย” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

วิชัย ศิรินคร. “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน
ศึกษากรณีบริษัทไวท์การ์ด จำกัด” มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

เสนาะ พูนเพชร . “บทบาทของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชนกับการป้องกัน
อาชญากรรมในเขตสถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 .”
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

แสงวัน โจนธรรม “ ผู้หญิงกับการทำงานเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย.” วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2549.

เอกสารอื่นๆ

พสุ เดชะรินทร์. “การจัดการความรู้.” กรุงเทพธุรกิจ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548 .

มงคลชัย วิริยะพินิจ . “องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ .” หนังสือพิมพ์ประชาชาติ
ธุรกิจ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ปีที่ 31 ฉบับที่ 3974 (3174): 38.

สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย “บทบรรยายสไลด์มัลติมีชั่น.”.2542

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองวิจัยและแผน, 2551

เอกสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

การสืบสาร < <http://web.udru.ac.th/~boonpan/1031204/Mass01.html> >.

จิตรา ประสิทธิ์ชัยวุฒิ, "การติดต่อสื่อสาร"

<<http://school.obec.go.th/takbai/information/index.html>>.

ผู้จัดการรายสัปดาห์. "ปูนซีเมนต์นครหลวง' ขยับกลยุทธ์ 'โป่ง' ถนอมคนไม่ให้ 'ชิง'"

<<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=43774>>. วันที่ 19 ธันวาคม 2548.

ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. "ทิศทางการบริหารโรงพยาบาล 2007-8 (ตอน 2)"

<http://www.dmh.go.th/sty_lib/news/view.asp?id=8009>. วันที่ 22 ตุลาคม 2550.

พีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์. "หัวใจธุรกิจ : หัวใจบริการ Corporate Service Mind."

<<http://www.peerapong.com/content/view/160/70/2549>> วันที่ 29 สิงหาคม 2549.

สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร. "ผลสำรวจจริยธรรมนายด่านฯ"

<<http://www.arancustoms.org/index.php?lay=show&ac=article&Id=309079>> .

สมิต สัจฉกร "การบริหารความขัดแย้ง"

<http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=0f479457ee38074ece5d663d98a35853&bookID=653&read=true&count=true>, 2550.

ปิยวัฒน์ แก้วกันทรรัตน์. "แนวคิดพื้นฐานของแรงงานสัมพันธ์ กับ พนักงานสัมพันธ์"

<http://www.jobtothai.com/Article_HrVisionDetail.php?CID=1259&ALL=ALL> . 2007.

ประชุม โพธิกุล "การบริหารความขัดแย้งตามสถานการณ์"

<<http://www.moe.go.th/wijai/conflict.htm>> . 2546.

Books

Ackley, Dennis, Strategic Communication: Full-time Function of Dysfunctional Concept? , Communication World 14 (7), 1997.

Argenti, Pau., Are You a Next-Generation Accountant?, Strategic Finance Magazine 83(1), 17, 75. , Corporate Communication.,1994.

Brown,W.,and Moberg D. Organization Theory and Management: A Macroapproach. New York: John Wiley&Sons,Inc., 1980.

Choy K.L., Lee W.B. and Lo V., Development of a case based intelligent customer-supplier relationship management system, Expert Systems with Applications 23(3), 2002.

Cronbach, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 1951.

Drucker, Peter., "Managerial Communications." in Managing : Tasks, Responsibilities, Practices , New York: Harper & Row, Publishers, 1974.

Etzioni A. Modern Organizations. Englewood Cliffs . NJ: Prentice-Hall, Inc.,1964.

Fang, S.C., and Fang,S.R. Knowledge Shairing Routines, Task Efficiency, and Team Service Quality in Instant Service-Giving Settings. The Journal of American Academy of Business, Cambridge,March, 2005.

Fred E.Fiedler and Martin M. Chomers, Leadership and Effective Management , Scott, Foresman and Co.,1974.

Gadde L.E. and Snehota I. ,Making the most of supplier relationships, Industrial Marketing Management 29, 2000.

Gilmer,B.,Von Haller. Industrial Psychology. New York:MaGraw-Hill Inc., 1971.

Guignon, Charles, Heidegger: Language as the House of Being , in The Philosophy of Discourse: The Rhetorical Turn in Twentieth-Century Thought, Vol 2, Portsmouth, NH: Boynton/Cook Publishers 1992.

Hazana binti Abdullah., The Influence Of Leadership On Organizational Culture And Its Effects On Knowledge Management Initiative , 2004.

James Robertson. Knowledge sharing should be avoided. September 2004.

Katz, Daniel; Kahn, Robert L.; Adams, J. Stacy. The study of organizations. 1st edition. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass., 1980.

Kulmala H.I., Paranko J. and Uusi-Rauva E., The role of cost management in network relationships, International Journal of Production Economics 79(1), 2002.

Lewis A. Coser, Masters of sociological thought: Ideas in historical and social context . Harcourt Brace Jovanovich , New York ,1971.

Litwin,G.H.,and Stringer R.A. Motivation and Organizational Climate. Boston:Harvard University,1968.

Macbeth D.K., The role of purchasing in a partnering relationship, European Journal of Purchasing and Supply Management, Volume 1, Number 1, March 1994.

Nonaka, I., and Takeuchi, H. The Knowledge Creating Company. New York:McGraw-Hill,1995.

Taylor, James R., Shifting from a Heteronomous to an Autonomous Worldview of Organizational Communication: Communication Theory on the Cusp, Communication Theory 5(1) , 1995.

Articles

Angeles R. and Nath R., "An empirical study of EDI trading partner selection criteria in customer-supplier relationships", Information & Management 37, (2000), pp. 241–255.

Darline Vandaele, " Governance of Business Services Exchanges: Contracts, Relations and Frontline Employee Behaviour", Thesis submitted to obtain an academic degree Doctor of Applied Economic Sciences, **Toegepaste Economische Wetenschappen** University, 2007.

Grates, Gary F., "Restructuring the Communicator's Role for the Future: To Communicate Change to Employees Effectively, You Have to Change Too" , Public Relations Quarterly 40(1), (1995), pp. 9-11.

Grates, Gary, "Creating momentum--A Precursor to Business Growth", Public Relations Quarterly 41(4), (1996), pp. 12-15.

Lewin D., "IR and HR perspectives on workplace conflict: what can each learn from the other?", Human Resource Management Review 11, (2001), pp. 453–485.

Naumann S.E., Minsky B.D. and Sturman M.C., "The use of the concept 'entitlement' in management literature: a historical review, synthesis, and discussion of compensation policy implications", Human Resource Management Review 12, (2002), pp. 145–166.

Paul , Michelman "Harvard Management Update" The Journal of Harvard Management Update, Harvard ,February , 2005.

Rien Huiskamp and Frits Kluytmans, "Between Employment Relationships and Market Relationships: Dilemmas for HR Management", management revue, 3, (2004): pp.381-398.

Ruggles,R. " The State of Notion : Knowledge Management in Practice." California Management Review, 49, (3), (1998): 80-89

Samsup Joa and Sung Wook Shim " Paradigm shift of employee communication: The effect of management communication on trusting relationships" Public Relations Review 31 ,2005.

Shiahou, S.P. " Effect of Trust and Power on Intra-organization Knowledge Sharing." Dissertation of National Chen-Chi University, 2000.

Shu-hsien Liao, Juo-chiang Chang, Shih-chieh Cheng and Chia-mei Kuo., " Employee relationship and knowledge sharing: case study of a Taiwanese finance and securities firm", Knowledge Management Research & Practice, 2004.

Soumya Sivakumar, " Costomers behaving badly: Compliance, Retention, and revenue consequences of problem customers and frontline employee problem solving", Dissertation of Weatherhead School of Management, 2006.

Whitener E.M., "The impact of human resource activities on employee trust. Human Resource", Management Review 7(4), (1997), pp. 389–404.

Yunna Rhee .," The Emolyee Public Organization Chain in Relationship Management : case study of A GOVERNMENT ORGANIZATION", 2004.

Journal

Bell S. and Menguc B. The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality, Journal of Retailing 78, (2002), pp.131–146.

Christo Boshoff and Janine Allen, The influence of selected antecedents on frontline Staff's perceptions of service recovery performance, International Journal of Service industry Management (2000), pp. 63-90.

C. Harry Hui ,Warren C. K. Chiu , Philip L. H. Yu , Kevin Cheng and Herman H. M. Tse , The effects of service climate and the effective leadership behaviour of supervisors on frontline employee service quality: A multi-level analysis, Journal of Occupational and Organizational Psychology (2007), pp. 151–172.

Gopinath C. and Becker T.E. ,Communication, procedural justice, and employee attitudes: relationships under conditions of divestiture, Journal of Management 26(1), (2000), pp. 63–83.

- Heckman R., Organizing and managing supplier relationships in information technology Procurement, International Journal of Information Management 19, (1999), pp.141–155.
- Hui C. and Lee C., Moderating effects of organization-based self esteem on organizational uncertainty: employee response relationships, Journal of Management 26(2), (2000), pp. 215–232.
- Kidwell R.E., Mossholder K.W. and Bennett N., Cohesiveness and organizational citizenship behavior: a multilevel analysis using work groups and individuals, Journal of Management 23(6), (1997), pp. 775–793.
- Koorsgaad M.A., Sapienza H.J. and Schweiger D.M. Beaten before begun: the role of procedural justice in planning change, Journal of Management 28(4), (2002), pp. 497–516.
- Roland T.Rust, Greg L. Stewart, Heather Miller, Debbie Pielack, The satisfaction and retention of frontline employees: A customer satisfaction measurement approach, International Journal of Service Industry Management, (1996), pp. 62-80.
- Wang Y.J., Liquidity management, operating performance, and corporate value: evidence from Japan and Taiwan, Journal of Multinational Financial Management 12(2), (2002), pp. 159–169.
- Whitener E.M., Do 'high commitment' human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling., Journal of Management 27, (2001), pp. 515–535.

Others

Heery, E. & Noon, M. "A dictionary of human relations."

<[http://136.167.2.103/glossary_entry.php?term=Employee%20Relations,%20Definition\(s\)%20of&area=All](http://136.167.2.103/glossary_entry.php?term=Employee%20Relations,%20Definition(s)%20of&area=All)> 2001.

NASA's Goddard Space Flight Center Office of Human Relations. "*What is employee*

relations?" < http://ohr.gsfc.nasa.gov/employee_relations/whatis.htm.>

November 15, 2005.