



รูปแบบการจัดการองค์การทางธุรกิจของไทยสู่ความเป็นเลิศ

ภวัต ธารสารแสนล้าน*

~~~~~

**คำสำคัญ :** การจัดการองค์การธุรกิจ

**บทคัดย่อ**

การวิจัย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการที่ทำให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการองค์การทางธุรกิจ 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพล ของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรองค์การธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในประเทศไทย ในปี 2559 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยแบ่งอัตราส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์การธุรกิจแต่ละภาคของประเทศเท่า ๆ กัน วิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการบริการ การจัดการความรู้ ปัจจัยด้านนวัตกรรม และการจัดการองค์การธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ ตามลำดับ และปัจจัยด้านนวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### Abstract

The research aims to 1) study the management model that makes modern business organization in Thailand able to excel in business organization management. The management style that results in modern business organizations moving towards excellence. The sample of 400 new business organizations in Thailand was used in the quota sampling. The percentage of respondents from each business organization in the country was analyzed equally. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation Route analysis and component analysis to confirm.

The research found that Organizational atmosphere direct positive influence on service management. Knowledge Management Innovation factor and business organization management for excellence, respectively, and innovation factors. Positive influence on organization management for excellence. Statistically significant at the 0.05 level

### บทนำ

องค์การทางธุรกิจเป็นองค์การที่ส่งผลทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทยจากการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการค้าทุก ๆ ด้าน ในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้องค์การทางธุรกิจมีความทันสมัยมากขึ้นและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้นโดยนำแนวความคิดมาจากต่างประเทศที่มีความทันสมัย และรูปแบบการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์การทางธุรกิจของไทยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นองค์การทางธุรกิจสมัยใหม่ซึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นจากปี พ.ศ.2533 เป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2559 องค์การธุรกิจสมัยใหม่มีรายได้เพิ่มขึ้น ถึงร้อยละ 14.3 ในช่วงปี 2550-2555 (กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์, 2555) ส่งผลให้องค์การธุรกิจที่ดำเนินการมานานเริ่มเดือดร้อน เนื่องจากองค์การธุรกิจสมัยใหม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า ผลที่ตามมาคือองค์การธุรกิจมีอยู่เต็มได้รับ

\* อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



ผลกระทบโดยตรง และจากสภาวะการแข่งขันในองค์การธุรกิจสมัยใหม่ในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการองค์การธุรกิจที่มีอยู่เดิมต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมากการขยายตัวที่รวดเร็วขององค์การธุรกิจสมัยใหม่หรือแม้แต่ธุรกิจขนาดเล็กที่มีรูปแบบออนไลน์ที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปีทำให้กลุ่มลูกค้า มีช่องทางในการรับบริการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้นแต่กลับส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่มีอยู่เดิมและมีขนาดเล็ก ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีอยู่เดิมสามารถดำรงอยู่ได้ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นการปรับตัวเพื่อสร้างความอยู่รอด อาทิ การนำเสนอบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สะดวกต่อการรับบริการของลูกค้าตลอดจนการบริหารและควบคุมต้นทุนซึ่งต้องคำนึงถึงการจัดการภายในขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการขององค์การธุรกิจให้ความใส่ใจเพิ่มมากขึ้นเพราะจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์ของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

การจดทะเบียนพาณิชย์ของประเทศไทย ปีงบประมาณ 2553-2559 มีการจดทะเบียนจัดตั้งทั้งเพิ่มขึ้นและลดลง ในขณะที่สัดส่วนการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขององค์การธุรกิจที่มีอยู่เดิมอาจจะกำลังประสบปัญหาทั้งจากภายนอกและภายใน อาทิเช่น ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาการขยายตัวของ หรือปัญหาการบริหารจัดการภายในขององค์การธุรกิจ และจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามตัวเลขที่เห็นเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าความต้องการของผู้คนในด้านการรับบริการจากขององค์การธุรกิจสมัยใหม่นั้นมีสูงขึ้นเรื่อย และยังบ่งชี้ถึงการแข่งขันที่กำลังทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนา การปรับปรุง ในด้านการบริการที่สะดวกและรวดเร็วแต่ละองค์การธุรกิจสมัยใหม่จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และความเป็นมาตรฐานมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา รูปแบบการจัดการองค์การทางธุรกิจของไทยสู่ความเป็นเลิศ เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการที่ทำให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการองค์การทางธุรกิจ และ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพล ของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการที่ทำให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการองค์การทางธุรกิจ
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพล ของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลให้องค์การธุรกิจสมัยใหม่ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ขอบเขตในด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยจะศึกษา องค์การธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในประเทศไทย ซึ่งอยู่ในฐานะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์การธุรกิจสมัยใหม่จึงต้องปรับตัวเอง ให้สอดคล้องกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยพัฒนาแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม แล้วจึงนำแนวคิดที่ได้ดังกล่าวไปทำการวิจัยเชิงปริมาณก่อนที่จะใช้คำถามปลายเปิด จากทัศนคติของผู้บริหาร พนักงาน องค์การธุรกิจสมัยใหม่แล้วนำผลมาสรุปอภิปรายผล ซึ่งถือเป็นการทำวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study)

**ขอบเขตในด้านประชากร** คือ ผู้บริหาร พนักงานใน องค์การธุรกิจสมัยใหม่ในประเทศไทย

**ขอบเขตในด้านเวลา** จะทำการศึกษาโดยเก็บข้อมูล จากองค์การธุรกิจสมัยใหม่ ผู้บริหาร พนักงาน องค์การธุรกิจสมัยใหม่ 6 ธุรกิจ (1) ธุรกิจการออกแบบและรับเหมาก่อสร้าง (2) ธุรกิจสังหาริมทรัพย์ (3) ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร (4) ธุรกิจขายวัสดุก่อสร้าง (5) ธุรกิจค้าปลีก (6) ธุรกิจจัดจำหน่ายและซ่อมยานยนต์ ในระหว่างปี พ.ศ. 2559



## ผลการวิจัย

## ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การในภาพรวม

| ปัจจัยด้าน                                | mean | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------|------|-----|------------------|
| บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การ              | 3.39 | .60 | ปานกลาง          |
| บรรยากาศด้านนโยบายการบริหารบุคคล          | 3.32 | .63 | ปานกลาง          |
| บรรยากาศด้านลักษณะงาน                     | 3.53 | .68 | มาก              |
| บรรยากาศด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา | 3.37 | .68 | ปานกลาง          |
| บรรยากาศด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน    | 3.52 | .61 | มาก              |
| บรรยากาศด้านค่าตอบแทน                     | 3.10 | .80 | ปานกลาง          |

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยบรรยากาศองค์การในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดได้แก่ บรรยากาศด้านลักษณะงาน (Mean = 3.53) บรรยากาศด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Mean = 3.52) และบรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การ (Mean = 3.39) ตามลำดับ

## ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ในภาพรวม

| ปัจจัยด้าน              | Mean | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------|------|-----|------------------|
| การพัฒนาด้านความรู้     | 3.21 | .70 | ปานกลาง          |
| การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.29 | .66 | ปานกลาง          |
| ความรู้บุคลากร          | 3.45 | .58 | มาก              |

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดได้แก่ ความรู้บุคลากร (Mean = 3.45) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Mean = 3.29) และ การพัฒนาด้านความรู้ (Mean = 3.21) ตามลำดับ

## ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการบริการในภาพรวม

| ปัจจัยด้าน               | Mean | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------|------|-----|------------------|
| การบริการทั่วไป          | 3.33 | .57 | ปานกลาง          |
| การวัดคุณภาพของการบริการ | 3.56 | .66 | มาก              |
| การวัดรูปแบบของการบริการ | 3.36 | .59 | ปานกลาง          |

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการบริการในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดได้แก่ การวัดคุณภาพของการบริการ (Mean = 3.56) การวัดรูปแบบของการบริการ (Mean = 3.36) และ การบริการทั่วไป (Mean = 3.33) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านนวัตกรรม ในภาพรวม

| ปัจจัยด้าน                                  | Mean | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------|------|-----|------------------|
| การเข้าถึงนวัตกรรม                          | 3.25 | .73 | ปานกลาง          |
| การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์การธุรกิจ         | 3.39 | .69 | ปานกลาง          |
| ความเป็นองค์การแห่งนวัตกรรมขององค์การธุรกิจ | 3.22 | .67 | ปานกลาง          |

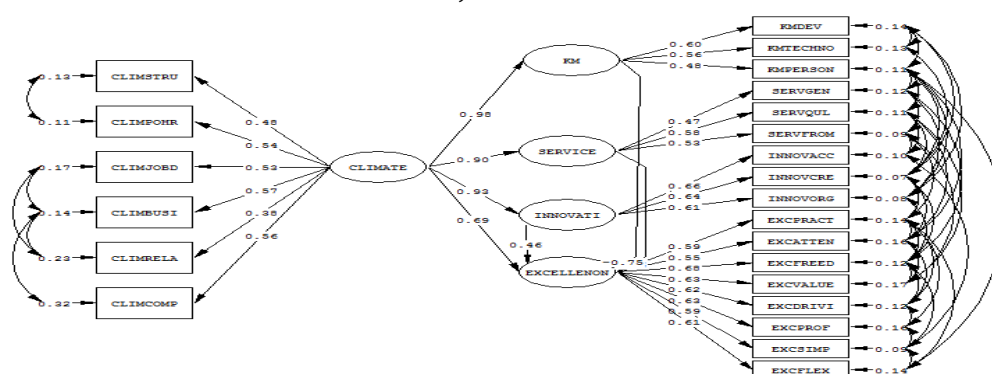
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนวัตกรรม ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์การธุรกิจ (Mean = 3.39) การเข้าถึงนวัตกรรม (Mean = 3.25) และ ความเป็นองค์การแห่งนวัตกรรมขององค์การธุรกิจ (Mean = 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านความเป็นเลิศขององค์การธุรกิจ

| ปัจจัยด้าน                              | Mean | SD. | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------|------|-----|------------------|
| ด้านการมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ            | 3.40 | .69 | ปานกลาง          |
| ความเอาใจใส่ในความเป็นเลิศ              | 3.55 | .68 | มาก              |
| การให้ความอิสระในการทำงาน               | 3.32 | .76 | ปานกลาง          |
| การสร้างคุณค่าโดยเจ้าหน้าที่            | 3.27 | .74 | ปานกลาง          |
| การใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน             | 3.30 | .70 | ปานกลาง          |
| การทำในภารกิจที่ตนมีความเชี่ยวชาญ       | 3.29 | .74 | ปานกลาง          |
| การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ | 3.38 | .65 | ปานกลาง          |
| การให้ความยืดหยุ่นในหน้าที่             | 3.30 | .71 | ปานกลาง          |

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเป็นเลิศขององค์การธุรกิจ ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดได้แก่ ความเอาใจใส่ในความเป็นเลิศ (Mean = 3.55) ด้านการมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ (Mean = 3.40) และการมีรูปแบบที่เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ (Mean = 3.38) ตามลำดับ

ผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ของตัวแบบ



Chi-Square=461.51, df=179, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการองค์การธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ



บรรยากาศองค์การ ส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการบริการ ( $\gamma = .90$ ) การจัดการความรู้ ( $\gamma = .98$ ) ปัจจัยด้านนวัตกรรม ( $\gamma = .93$ ) และการจัดการองค์การธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ ( $\gamma = .69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ในขณะที่ ปัจจัยด้านนวัตกรรม ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ ( $\beta = .46$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะที่การจัดการบริการ ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการองค์การธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ ( $\beta = .16$ ) และการจัดการความรู้ ก็ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการองค์การธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ ( $\beta = -.75$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้รับการยอมรับว่ามีผลต่อการเป็นเลิศขององค์การธุรกิจในประเทศไทย ตัวแปรที่มีผลทางตรงและทางอ้อมคือ การจัดการบรรยากาศองค์การ ในขณะเดียวกัน บรรยากาศองค์การยังมีอิทธิพลต่อการจัดการบริการ การจัดการความรู้ และการจัดการนวัตกรรม อีกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการองค์การธุรกิจได้แก่การจัดการนวัตกรรม ส่วนการจัดการบริการ และการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์การธุรกิจ

### อภิปรายผล

ตารางที่ 6 ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

| ลำดับที่ | ค่า         | เกณฑ์         | ตัวแบบก่อนปรับ | ตัวแบบหลังปรับ |
|----------|-------------|---------------|----------------|----------------|
| 1        | $\chi^2/df$ | น้อยกว่า 5    | 4.58           | 2.58           |
| 2        | RMSEA       | 0.05-0.08     | 0.10           | 0.06           |
| 3        | NFI         | 0.9 ขึ้นไป    | 0.98           | 0.99           |
| 4        | CFI         | 0.9 ขึ้นไป    | 0.98           | 0.99           |
| 5        | RMR         | น้อยกว่า 0.10 | 0.02           | 0.01           |
| 6        | GFI         | 0.9 ขึ้นไป    | 0.82           | 0.91           |
| 7        | AGFI        | 0.9 ขึ้นไป    | 0.77           | 0.90           |

หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ที่มา: สุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ รัชนีกุล วิทยุโณภานุวัฒน์, 2552 : 22-24)

จากการตรวจสอบแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ (Structural Model) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (LISREL Version 8.52) พบว่าในตัวแบบก่อนปรับ มีค่าผ่านเกณฑ์สี่ค่า ได้แก่ ค่าอัตราส่วนไคสแควร์กับองศาความเป็นอิสระ ( $\chi^2 / df$ ) ความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fix Index) ทั้งส่วน Normed Fit Index (NFI) Comparative Fit Index (CFI) และค่า ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual : RMR และเมื่อปรับตัวแบบให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วพบว่า การวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness of Fit) หลังปรับตัวแบบพบว่า ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนี ในทุกค่า ได้แก่ ค่าอัตราส่วนไคสแควร์กับองศาความเป็นอิสระ ( $\chi^2 / df$ ) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) ความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fix Index) ทั้งส่วน Normed Fit Index (NFI) Comparative Fit Index (CFI) และ Adjusted Goodness of Fit Index รวมถึง ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual : RMR พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์ ที่ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแบบดังกล่าวสรุปผลการวิจัยในตารางที่ 6



## บรรณานุกรม

- จ๊กกรี เสริมทรัพย์. (2543). “คุณภาพชีวิตกับการทำงาน,” *วารสารนักบริหาร*. 20 (1-4) : 52-57.
- ไชยันต์ ไชยพร. (2544). **ผู้ควบคุมความรู้ความจริง The Master of Truth: จากมือเทพเจ้าถึงมือมนุษย์ : จากคนทรงเจ้าถึงพ่อค้า**. ความรู้และอภิสิทธิ์ชนทางปัญญา.
- ดิลก ถือกกล้า. (2547). “เปรียบเทียบแนวคิดภาวะผู้นำแบบ Principle Centered Leadership กับ Managerial Grid.” *การบริหารคน*. (24) 3, 71.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระวัชร ธีระธีระ. (2551). *รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อความยั่งยืน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นิธินาถ สิ้นธุเดชะ. (2548). *การบริหารการเปลี่ยนแปลง : การเพิ่มขีดสมรรถนะขององค์กร*. เอกสารสรุปคำบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ วันที่ 1-6 สิงหาคม 2548.
- ประไพพิศ ลลิตาภรณ์ และคณะ. (2549). *คู่มือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : หน่วยสอบตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงศ์ หรดาล. (2546). *การบริหารคุณภาพในงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- พรทิพย์ อัยยิมานันท์. (2547). *Leadership for Organizational Effectiveness*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- มัลลิกา ตันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอกซ์เบอร์เน็ต จำกัด.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร : ธนธัชการพิมพ์.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC and KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แปซิฟิก.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2543). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2542). *กลยุทธ์การตลาด : วางแผนการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย.
- Den, Hartog, D.N., &Koopman, P.L. (2001). **Leadership in Organization**. Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology: Volume 2 Organizational Psychology. London: Sage.
- DuBrin, A.J. (1998). **Leadership: Research findings, practice, and skill**. Boston: Houghton Mifflin.
- Fullan, M. (2001). **Leading in a Culture of Change**. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1997). **Organization Behavior Structure Process**. 9<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Yukl, G. A. (1991). **Leadership in organizations**. 4<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Zimmerman B, Lindberg C, Plsek P. (1998). **Edge ware insights from complexity Science for Health care leaders**. Irving, Texas: VHA Inc.