

## บรรณานุกรม

- กันยรัตน์ คมวัชระ.(มกราคม-มิถุนายน 2547) “การนำ Six Sigma มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา”วารสารประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 5(1) หน้า 20-34.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.(2550)“การใช้เครื่องมือการจัดการในองค์กรภาครัฐ” วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. 14 (1) หน้า 35-70.
- ปาริณตต์ ตั้งขะนันท์.(2547) องค์กรอัจฉริยะ:องค์กรแห่งการเรียนรู้. [Online] Available [http://www.dss.go.th/dssweb/starticles/files/sti\\_12\\_2547\\_Learning\\_Org\\_2.pdf](http://www.dss.go.th/dssweb/starticles/files/sti_12_2547_Learning_Org_2.pdf) . (สิงหาคม 2552)
- พิรยา ป้อมสุข.(2552) การบริหารองค์ความรู้ .[Online] Available:[http://subweb2.dpt.go.th/dpt\\_kmcenter/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=1](http://subweb2.dpt.go.th/dpt_kmcenter/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=1). (สิงหาคม 2552)
- พงกะพรรณ ตะกลมทอง.(2552)TQM : Total Quality Management การประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.[Online] Available: <http://jirawad.co.cc/TQM.doc>. (สิงหาคม 2552)
- ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาติก.(2552) Balanced Scorecard. [Online] Available:[http://westpac.unescobkk.org/fileadmin/template2/aims/Pattaya\\_SCB\\_Jun05/Balanced\\_Scorecard\\_3649\\_3621\\_3632\\_KPIs.doc](http://westpac.unescobkk.org/fileadmin/template2/aims/Pattaya_SCB_Jun05/Balanced_Scorecard_3649_3621_3632_KPIs.doc). (สิงหาคม 2552)
- ชลิต ลิ้มปะนะเวช .(2552) **หลัก 8 ประการของ CRM (The Eight Myths of CRM)**.[Online] Available : <http://www.brandage.com/>. (สิงหาคม 2552)
- ชัชรวรรณ มีทรัพย์ทอง.(ธันวาคม 2549) “วัฒนธรรมคุณภาพ : วัฒนธรรมองค์กร” วารสารธุรกิจปริทัศน์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 1(1) หน้า 98-108.
- ชัชรวรรณ มีทรัพย์ทอง.“บทบาทของ CSR กับ ปัญหาภาวะโลกร้อน”วารสารธุรกิจปริทัศน์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 2(1) หน้า 79-87.
- พัฒน์นิจ โกลัญนาท. (July-December 2002)“แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบ ISO 9002” **Academic Journal Online**. Faculty of Business Administration. 4(2).[Online] Available:<http://www.bus.mutt.ac.th/thai/journal/journal4.htm>.(สิงหาคม2552)
- อาณัติ ลิ้มคเดช,(2552) **แนวคิดการบริหารห่วงโซ่อุปทาน**. ศูนย์ธรรมศาสตร์พาณิชยศาสตร์อิเล็กทรอนิกส์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .[Online] Available : [http://tuecom.velocall.com/cgi-bin/tuecom/story.cgi?story\\_id=](http://tuecom.velocall.com/cgi-bin/tuecom/story.cgi?story_id=). (สิงหาคม 2552)
- Steven,ten Have, Wouter ten Have and Frans Stevens.(2003) **Key Management Models**. London: Prentice Hall.

- Richard L.Daft.(2005)**The Leadership Experience**. 3<sup>rd</sup> ed. Canada : Thomson Corporation.
- Scott, Richard W.(2003) **Organizations : Rational, National, and Open Systems**. 5<sup>th</sup> ed. New Jersey : Pearson Education.
- Turner, Suzanne.(2003)**Tools for Success:A Manager's Guide**. Europe : McGraw-Hill Education.



### แหล่งที่มาของข้อมูล

- 1.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, <http://www.mua.ac.th> เมื่อ กันยายน 2550
- 2.สภา Supply Chain, <http://www.supply-chain.org> เมื่อ สิงหาคม 2552
- 3.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ <http://ba.bu.ac.th/> ,เมื่อ 3 กันยายน 2550 และ มีนาคม 2552
- 4.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต <http://www.dpu.ac.th/index.asp>,เมื่อ 3 กันยายน 2550 และ <http://www.dpu.ac.th/business/> เมื่อ มีนาคม 2552
- 5.มหาวิทยาลัยรังสิต <http://www.rsu.ac.th/>,เมื่อ 3 กันยายน 2550 และ <http://www.rsu.ac.th/business> เมื่อ เมษายน 2552
- 6.มหาวิทยาลัยศรีปทุม <http://www.spu.ac.th/>, เมื่อ3 กันยายน 2550 และ <http://business.spu.ac.th> เมื่อ เมษายน 2552
- 7.มหาวิทยาลัยหอการค้า <http://www.utcc.ac.th/>,เมื่อ 3 กันยายน 2550 และ <http://utcc2.utcc.ac.th/faculties/business/index.php> เมื่อ พฤษภาคม 2552
- 8.มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ <http://www.hcu.ac.th/>, เมื่อ3 กันยายน 2550 และ <http://ba.hcu.ac.th> เมื่อ มีนาคม 2552
- 9.มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ติดต่อทางโทรศัพท์ ในวันที่ 13 กันยายน 2550 เวลา 13.00 น. ผู้ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ และ <http://www.kbu.ac.th/faculty/business.php> เมื่อ เมษายน 2552
10. มหาวิทยาลัยสยาม ติดต่อทางโทรศัพท์ ในวันที่ 13 กันยายน 2550 เวลา 13.00 น. ผู้ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ และ <http://ba.siam.edu/default.aspx> เมื่อ เมษายน 2552
- 11.มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ติดต่อทางโทรศัพท์ ในวันที่ 13 กันยายน 2550 เวลา 13.00 น. ผู้ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ
- 12.มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ติดต่อทางโทรศัพท์ ในวันที่ 13 กันยายน 2550 เวลา 13.00 น. ผู้ให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ และ [http://www.sau.ac.th/main/main\\_dep.aspx](http://www.sau.ac.th/main/main_dep.aspx) เมื่อ เมษายน 2552
13. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร <http://www.mut.ac.th/thai/faculty/index.html> เมื่อ เมษายน 2552
- 14.มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต <http://www1.rbac.ac.th/business/about.htm> เมื่อ พฤษภาคม 2552

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการลักษณะแบบสอบถามค่อนข้างมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบสอบถามที่มีคำถามที่สั้นกระชับและจำนวนแบบสอบถามไม่มาก เพื่อให้ผู้ตอบไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระในการตอบแบบสอบถาม แม้ว่าในบางครั้งจะทำให้การสื่อสารในบางหัวข้อไม่สมบูรณ์ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้พยายามปรับแก้ โดยการศึกษาจากงานวิจัยที่ใกล้เคียง สอบถามและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และท้ายที่สุดได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 88 % มีจำนวนหน้ารวมทั้งหมด 3 หน้ากระดาษ A4 ซึ่งแบบสอบถามที่ได้สามารถแสดงได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยม  หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  25 – 30 ปี  31 – 50 ปี  
 51- 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. อายุ การทำงานที่สถาบันนี้  
 ต่ำกว่า 1 ปี  1 – 5 ปี  6 – 10 ปี  11- 15 ปี  15 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
5. ตำแหน่ง  
 ด้านการบริหาร (โปรดระบุ).....  
 ด้านการวิชาการ  
 อาจารย์  ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
 รองศาสตราจารย์  ศาสตราจารย์  
 อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2** การนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้

โปรดระบุเครื่องมือการจัดการที่ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานของท่าน

โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างภายใต้หัวข้อ การนำมาใช้ และ ความรู้จัก

ชื่อเครื่องมือทางการจัดการ	การนำมาใช้		ความรู้จัก	
	กรรณาเลือก 1 ช่อง	กรรณาเลือก 1 ช่อง	กรรณาเลือก 1 ช่อง	กรรณาเลือก 1 ช่อง
	ถูกนำมาใช้	ไม่ถูกนำมาใช้	ท่านรู้จักเครื่องมือนี้	ท่านไม่รู้จักเครื่องมือนี้
Learning Organization: องค์กรแห่งการเรียนรู้				
Knowledge-based Organization : องค์กรที่มุ่งความรู้				
TQM : การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ				
Balanced Scorecard : บริหารเชิงดุลยภาพ				
CRM : การบริหารลูกค้าสัมพันธ์				
Six Sigma : เครื่องมือในการลดต้นทุนทางธุรกิจ				
Supply Chain Management : การจัดการโซ่อุปทาน				
CSR : ความรับผิดชอบต่อด้านสังคมขององค์กรธุรกิจ				
ISO : มาตรฐานผลิตภัณฑ์				
เครื่องมือทางการจัดการอื่นๆ ที่องค์กรท่านนำมาใช้อยู่ โปรดระบุ .....				

**ตอนที่ 3** สำรวจความคิดเห็นทั่วไปในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น/ความรู้สึของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

คำถาม	ระดับการรับรู้				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ท่านมีความเชื่อว่าพนักงานสามารถทำงานในองค์กรนี้ได้ตลอดชีวิตการทำงาน					

คำถาม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2. ท่านยอมเสียสละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องอกเต็มใจ					
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า					
4. องค์กรของท่านมีการปรับปรุงระบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก					
5. ภายในองค์กรเปิดโอกาสให้มีการเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระและได้รับการตอบสนองจากผู้บริหาร					
6. องค์กรของท่านได้พยายามนำวิธีการบริหารจัดการแบบใหม่มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอยู่เนืองๆ					
7. องค์กรของท่านมีกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
8. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและการตัดสินใจของผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า					
9. การจัดการภายในหน่วยงานเน้นการนำเสนองานตามลำดับและขั้นตอน					
10. องค์กรของท่านมักส่งเสริมให้พนักงานเชื่อว่าการทำงานหนักและทุ่มเท จะทำให้ท่านและองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
11. ในทุกรอบปีองค์กรของท่านได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกับคู่แข่ง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น					
12. องค์กรของท่านประกาศถึงวิสัยทัศน์และวิธีการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายดังกล่าวอย่างชัดเจน					
13. ท่านคิดว่าเครื่องมือทางการจัดการที่ใช้ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กร					

คำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
14. ท่านคิดว่าวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กร					
15. เครื่องมือทางการจัดการที่องค์กรใช้อยู่ในขณะนี้ช่วยให้ท่านทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
16. ท่านคิดว่าวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานขององค์กรช่วยให้ท่านทำงานได้มีประสิทธิภาพ					
17. การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลมีความสอดคล้องกับเครื่องมือทางการจัดการที่องค์กรท่านใช้					
18. วัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตนและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดี					
19. เครื่องมือการจัดการทำให้การปฏิบัติงานและผลงานขององค์กรโปร่งใสและยุติธรรม					
20. วัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่โปร่งใสและยุติธรรม					
21. เครื่องมือการจัดการทำให้ท่านมีความสุขและความสัมพันธ์ในองค์กรที่ดีต่อกัน					
22. วัฒนธรรมองค์กรทำให้ท่านมีความสุขและความสัมพันธ์ในองค์กรที่ดีต่อกัน					
23. ท่านมีความพึงพอใจในเครื่องมือทางการจัดการที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน					

## ภาคผนวก ข

### จดหมายนำที่ใช้ในการนำเสนอแบบสอบถาม

#### แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเชิงวิชาการ

เรื่อง การศึกษาเครื่องมือในการจัดการและความสอดคล้องในการนำมาใช้กับวัฒนธรรมองค์การ  
ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจเครื่องมือในการจัดการที่ถูกนำมาใช้ในคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พร้อมทั้งศึกษารูปแบบของวัฒนธรรมองค์การของคณะบริหารธุรกิจในกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือทางการจัดการที่ถูกนำมาใช้และรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เครื่องมือการจัดการที่ถูกนำมาใช้ในองค์กรของท่าน

ตอนที่ 3 สำรวจรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การและความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบเหล่านี้จะไม่มีผลใดๆต่อท่านและหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาผู้วิจัยจะถือว่าเป็นความลับและจะนำเสนอผลงานการศึกษาในภาพรวมเชิงวิชาการเท่านั้น มิได้เป็นการวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใด

ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณในความร่วมมืออันดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ชัชราวรรณ มีทรัพย์ทอง

ผู้ทำวิจัย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



ภาคผนวก ค  
ประวัติย่อผู้วิจัย

ผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล ชัชราวรรณ มีทรัพย์ทอง

ประวัติการศึกษา นิเทศศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.2533  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2543

สถานที่ติดต่อ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
โทรศัพท์ 0869805386

