



บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2554). *กลุ่มพัฒนาเงินนอกงบประมาณ*. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2554, จาก <http://www.cgd.go.th>
- กาญจนา ล้ำประสิทธิ์. (2539). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติ ตยัคคานนท์. (2530). *การบริหารและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักข่าวพานิช.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2540). *การพัฒนาบุคลากร*. ใน *เอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 20, หน่วยที่ 3), นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- โกบาตะ, โทโมโซ. (2542). *5G เพื่อการพัฒนาคุณภาพ* (ไฟโรจน์ หลวงพิทักษ์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เลิฟแอนด์ลิฟเพรส.
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2548). *คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ = Guide to TQM in service industries*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จินตนา ยูนิพันธ์. (2539). *ภาวะผู้นำเพื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรชัย สุมามัลย์. (2540). *การสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย*. กรุงเทพมหานคร: ไทยเจริญการพิมพ์.
- ช่วงโชติ พันธุ์เวช. (2547). *การจัดการคุณภาพ*. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.
- เชษฐา กฤษณสุวรรณ. (2545). *ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในกองบังคับการการปกครองโรงเรียนนายร้อยตำรวจ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดวงใจ รักษากุล. (2545). *แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวี มณีสาย และจารีรักษ์ วีระหงษ์. (2547). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.ร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *เครื่องมือการจัดการ management tool*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538ก). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538ข). *องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล พุกยศศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). *การจัดการความรู้ knowledge management*. *รังสิตสารสนเทศ*, 1, 60-71.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2549). *Competency based approach*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2545). *องค์การ การจัดการและการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรภาพพัฒนา.
- บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ และปรียวรรณ วรรณล้วน. (2547). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จิววัฒน์ เอ็กซ์เพรส.
- บุญมัน ธนาศุกววัฒน์. (2537). *จิตวิทยาองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน-สตอรี่.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี.
- พนัส หันนาคิน. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ (leadership and motivation)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พสุ เฉษะรินทร์. (2548). *Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพรัตน์ วงษ์นาม. (2551). *สถิติสำหรับการวิจัย พร้อมการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประสานมิตร (ปสน.).
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภราดร จินดาวงศ์. (2549). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สกายบุ๊กส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2540). *พจนานุกรมศัพท์ปรัชญาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2549). *หลัก TQM และการประยุกต์ใช้*. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 6(19), 19-50
- วิจารณ์ พานิช. (2547). *การจัดการความรู้คืออะไร ไม่ทำ-ไม่รู้. ใน การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล (หน้า 16-37)*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพคือการเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2549). *การบริหารคุณค่าทั่วทั้งองค์การ ทฤษฎีใหม่ในการบริหารเพื่อการ เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน. ใน บริษัทกับอุดมการณ์อันแน่นำคุณค่าคุณภาพ มาตรฐานและอนาคตของธุรกิจ (หน้า 106-112)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทีคิวเอ็มเบสส์.

- ศรันย์ ชูเกียรติ. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร กลยุทธ์เพื่อความสำเร็จภายใต้สภาวะการณ์ปัจจุบัน. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 20, 13-22.
- ศศิรินทร์ ชัยอาภา. (2542). *การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM): ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง. (2553). *บทบาทของเงินนอกงบประมาณกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: ทริสต์ คอร์ป-พอเรชั่น.
- สนธิรัตน์ เมฆบุตร. (2550). *การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) และส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจ SMEs ประเภทโรงกลึง ในเขตจังหวัด-ชลบุรีและปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมจิตร อาจอินทร์ และงามนิจ อาจอินทร์. (2550). *หลักการวิเคราะห์และออกแบบระบบ-ฐานข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- สมถวิล วิจิตรวรรณ, สุกมาศ อังสุโชติ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2553). *การวิเคราะห์พหุระดับ: โปรแกรม HLM*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล. (2547). *แผนที่ยุทธศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แมนเนเจอร์มีเดีย กรุ๊ป.
- สมลักษณ์ สันติโรจนกุล. (2548). *การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไอเดียเนสโตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2525). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมาน รังสิโยภุชณ. (2541). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: อักษรสาร-การพิมพ์.
- สำนักงาน ก.พ., สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2545). *การพัฒนา-ต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สุจิตรา บุญยรัตน์พันธ์. (2535). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธี พงศาตกุลชัย และณรงค์ ลำดำดี. (2551). *การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซิลท์.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา. *For Quality*, 5(30), 132-135.
- สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สุระชัย ชันชัยภูมิ. (2543). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2548). *การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชิสา ไกรสรณภานเตร. (2545). *การพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัมพร ชำรงลักษณะ. (2551). *องค์การ ทฤษฎี โครงสร้างและการออกแบบ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัลญาน์ สมุห์เสณีโต. (2547). *ความต้องการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของประชากรวัยแรงงาน ศึกษาเปรียบเทียบเฉพาะข้อมูล ปี พ.ศ. 2542 และ ปี พ.ศ. 2545*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำนาจ ทองขาว. (2549). *ระบบสื่อสารข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- อุทัย สันติกุล. (2534). *การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณีเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เอกชัย อภิศักดิ์กุล และทรงสนะ บุญขวัญ. (2549). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ackoff, R. L. (1970). *A concept of corporate planning*. New York: John Wiley & Sons.
- Anderson, J. C., Rungtusanatham, M., & Schroeder, R. G. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method. *The Academy of Management Review*, 19(3), 472-509.
- Ansari, A., & Modarress, B. (1990). *Just-in-time purchasing*. New York: Free Press.
- Blake, R. R., & McCanse, A. (1991). *Leadership dilemmas-grid solutions*. Houston, TX: Gulf Publishing.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual capital, core assets for the third millennium enterprise*. London: International Thomson Business Press.
- Bryson, J. M. (2004a). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement (Bryson on strategic planning)* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bryson, J. M. (2004b). What to do when stakeholders matter-Stakeholder identification and analysis techniques. *Public Management Review*, 6(1), 21-53.
- Burke, W. W. (1994). *Organization development: A process of learning and changing* (2nd ed.). New York: Addison-Wesley.
- Burns, J. M. (1978). *Transformational leadership*. New York: Harper & Row.

- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and Organization Psychology* (pp. 687-732). Palo Alt, CA: Consulting Psychologists Press.
- Caplow, T. (1954). *The sociology of work*. New York: McGraw-Hill.
- Cummings, T., & Worly, C. (2001). *Organization development and change*. Mason, OH: South Western.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Boston: Elsevier.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
- De Magalhaes, J. P. (2004). From cells to ageing: A review of models and mechanism of cellular and their impact on human. *Exp Cell Res*, 300(1), 1-10.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Deming, W. E. (1993). *The new economics for industry, government, education*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Dessler, G. (1982). *Management fundamentals: Modern principles & practices* (3rd ed.). Reston, VA: Reston Pub.
- Draft, R. (1992). *Organization theory and design*. St. Paul, MN: West Publishing.

- Draft, R. (2001). *Essential of organization: Theory and design*. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing
- Drucker, P. F. (1990). *Managing the nonprofit organization: Principles and practices*. New York: Harper Collins Publishers
- Duncan, W. J., & Van Matre, J. G. (1990). *The Gospel according to Deming: Is it really new?. Business Horizons*, 33(4), 3-9.
- Feigenbaum, A. V., & Feigenbaum, D. S. (2003). *The power of management capital: Utilizing the new drivers of innovation, profitability, and growth in a demanding globaleconomy*. Retrieved October 12, 2010, from <http://www.worldcat.org/oclc/52165584>
- French, W., & Bell, C. H. (1990). *Organization development: Behavioral science interventions for organizational improvement* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Frey, S. C., Jr., & Schlosser, M. M. (1993). *ABB and Ford: Creating value through cooperation*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Minneapolis Sloan Management Science Department.
- Gartner Group. (1996). *Developing a powerful corporate intranet: Issues challenges, and solution*. New Bern, NC: Author.
- Gordon, J. R., & Gordon, S. R. (1999). *Information systems*. Orlando, FL: Dryden Press.
- Green, D. J. (1996). INNOPAC millennium: Preparing libraries for the 21st century a perspective and commitment. *Library Hi Tech*, 14(4), 50-57.
- Hair, J. F. (1996). *Multivariate data analysis with reading* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the future*. Boston: Harvard Business School Press.
- Harvey, F., & Brown, D. (1992). *An experiential approach to organization development* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hawks, J. H. (1992). *Empowerment in nursing education: A concept analysis and application to philosophy, learning and instruction*. *Journal of Advanced Nursing*, 17(5), 609-618.
- Hobbs, M. B. (1991). Manifestations influencing empowerment in the educational environment of baccalaureate nursing students. *Dissertation Abstracts International*, 54(04), 115-A (UMI No. 3186656)
- Holton, E. F., Swansons, R. A., & Naquin, S. (2001). Andragogy in practice: Clarifying the andragogical model of adult learning. *Performance Improvement Quarterly*, 14(1), 118-143.
- House, R. J., Hanges, P. J., Ruiz-Quintanilla, S. A., Dorfman, P. W., Javidan, M., Dickson, M. et al. (1999). *Cultural influences on leadership and organizations: Project GLOBE*. Stamford, CT: JAI Press.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1989). *Leading the cooperative school*. Edina, MN: Interaction.
- Juran, J. M. (1980). *Upper management and quality*. New York: McGraw-Hill.
- Kanji, G. K., & Tambi, A. M. (1999). Total quality management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*, 10(1), 129-153.

- Kanji G. K., Tambi, B. A., & Wallace, W. (1999). A comparative study of quality practices in higher education institutions in the US and Malaysia. *Total Quality Management*, 10(3), 357-371.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy to action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: Harvard Business School Press.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Singapore: Albert Complex.
- Kett, D. F. (2000). *The global public management revolution: A report on the transformation of governance*, Washington, D. C.: Brooking Institution.
- Kettl, D. F. (2002). *The transformation of governance: Public administration for twenty-first century America*. Baltimore, MD: John Hopkins University Press.
- Lancaster, F. W. (1991). *Indexing and abstracting in theory and practice*. Urbana-Champaign, IL: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Linder, J. C., & Brooks, J. (2004). Transforming the public sector. *Outlook Journal*, 27(1), 25-52.

- May, T. A. (1996). Internet and Intranet: The faces of the wired. *Information & Computer Security*, 4(5), 4-11.
- McAdam, R. (2004). Knowledge creation and idea generation: A critical quality perspective. *Technovation*, 24, 697-705.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Miksa, F. L. (1988). Information access requirements: An historical and future perspective. In J. A. Hewitt (ed.). *Advances in library automation and networking: Volume 2* (pp. 45-68). Greenwich, CT: JAI Press.
- Neely, A.. (2002). *Business performance measurement: Theory and practice*. New York: Cambridge University Press.
- Niven, P. R. (2003). *Balanced scorecard step-by-step for government and nonprofit agencies*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1994). *Organizational behavior: A management challenge*. Chicago: Dryden Press.
- Ouchi, W. G. (1981). *Theory z: How American business can meet the Japanese challenge*. Boston: Addison-Wesley.
- Parsons, T. (1951). *The social system*. Glencoe, IL: Free Press.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TQM and INNOVATION: A literature review and research framework. *Technovation*, 21, 539-558.
- Potrailo, R. A., & Amis, E. J. (2004) *High through put analysis: A tool for combinatorial materials science*. Richmond, TX: Plenum Pub Corp.

- Raelin, J. A., & Cooledge, A. S. (1995). From generic to organic competencies. *Human Resources Planning, 18*(3), 1-12.
- Robbin, S. P., (1990). *Organization theory: Structure, design, and applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Romer, P. M. (1993). *Two strategies for economic development: Using ideas and producing ideas*. Paper presented at World Bank Annual Conference on Development Economics, Washington, DC.
- Scott, C. D., & Jaffe, D. T. (1991). *Empowerment: Building & committed workforce* (5th ed.). London: Kagan Page.
- Sink, D. S., & Tuttle, T. C. (1989). *Planning and measurement in your organization of the future*. Norcross, VA: Industrial Engineering and Management Press.
- Smith, P. A. C., & Saint-Onge, H. (1996). The evolutionary organization. *The Learning Organization, 3*(4), 48-61.
- Snell, S. A., & Dean, J. W. (1992). Integrated manufacturing and human resources management: A human capital perspective. *Academy of Management Journal, 35*, 467-504.
- Spencer, L. M., Jr., & Spencer, S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (1977). *Organization effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.
- Swan, J., Newell, S., Scarborough, H., & Hislop, D. (1999). Knowledge management and innovation: Networks and networking. *Journal of Knowledge Management, 3*(4), 262-275.

- Tebbitt, B. V. (1993). Demystifying organizational empowerment. *Journal of Nursing Administration*, 23(1), 18-26.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.
- Tracy, D. (1990). *10 Steps to empowerment: A common-sense guide to managing people*. New York: William Morrow.
- Trapp, H. (1999). *Benefits of an Intranet-based knowledge management system-measuring the effects*. Retrieved December 12, 2006, from http://www.avinci.de/competence/publication/diplomarbeit_holger_trapp.pdf



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล นายจักรพันธ์ คงคาประสิทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด 12 ตุลาคม 2511
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
จากโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ปีการศึกษา 2529
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต
จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2532
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
จาก Tampa College ปีการศึกษา 2536
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2546
ตำแหน่งหน้าที่
การงานปัจจุบัน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

