

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- คณัย เทียนพุด. ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์, 2542.
- พัทตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และ พสุ เฉชะรินทร์. การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

### วารสาร

- ดวงมณี โกมารทัต. “ระบบวัดผลคุณภาพเชิงปฏิบัติการ กลยุทธ์การประเมินสถานะการแข่งขัน”.  
 จุฬาลงกรณ์วารสาร, ปีที่ 7 ฉบับที่ 26 (2538) : 60-67.
- วรศักดิ์ ทูมมานนท์. “ถึงเวลาแล้วหรือยังที่ผู้บริหารจะหันมาให้ความสำคัญกับ Balanced Scorecard”.  
 วารสารจุฬาลงกรณ์ปริทัศน์, ปีที่ 16 ฉบับที่ 60 (2539) : 2-18.

### รายงาน

- บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2540, กรุงเทพฯ : 2541
- 
- ..... รายงานประจำปี 2541, กรุงเทพฯ : 2542
- 
- ..... รายงานประจำปี 2542, กรุงเทพฯ : 2543

### เอกสาร

- บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). คู่มือจัดทำแผนงานและงบประมาณ  
 ประจำปี 2543.
- บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร  
 “โครงการพัฒนาพนักงานเขตธุรกิจ”, 2542.
- บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). คู่มือพนักงาน, 2542.

## สัมภาษณ์

- ดร.สุพจน์ เรือรวิชัย ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนวิสาหกิจ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (12 พฤศจิกายน 2542)
- แสงอรุณ พูนพิพัฒนศรี เจ้าหน้าที่ส่วนวางแผนวิสาหกิจ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (12 พฤศจิกายน 2542)
- นันทพร แก้ววิเชียร เจ้าหน้าที่ส่วนประเมินผลการดำเนินงาน บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (18 ธันวาคม 2542)
- สมศักดิ์ เลี้ยงตระกูล ผู้อำนวยการเขตธุรกิจ 5 บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (23 ธันวาคม 2542)
- อัจฉรา มณีท่าโพธิ์ วิศวกรส่วนวางแผน เขตธุรกิจ 5 บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (23 ธันวาคม 2542)
- รัตนา ธนภัทรวงษ์ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (23 ธันวาคม 2542)
- อรพรรณ สิริภักดิ์ พนักงานขายและบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (23 ธันวาคม 2542)

## Book

- Kaplan , Robert S. and Norton, David P. The Balanced Scorecard. Boston : Havard Business School Press, 1996.
- Fred R. David. Strategic Management. U.S.A. : Prentice Hall, 1995.
- Nils-Goran Olve, Jan Roy and Magnus Wetter. Performance Drivers. UK : John Wiley & Sons, 1999.