

สารบัญ

บทที่ 1	การแนะนำการจัดการทรัพยากรมนุษย์	1
	1. ทรรศนะของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	2
	2. ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3
	3. วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์	4
	4. ความมุ่งหมายขององค์การ	5
	5. ประวัติกำเนิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์	6
	คำถามท้ายบท	12
	เชิงอรรถ	13
บทที่ 2	ปรัชญาทรัพยากรมนุษย์	14
	1. ปรัชญาการจัดการของผู้จัดการระดับสูง	14
	2. คณะกรรมการนโยบาย	14
	3. หน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์	16
	4. อำนาจหน้าที่ตามสายงานและผู้ร่วมงาน	18
	5. โครงสร้างของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	20
	6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์	23
	7. ปัจจัยการจูงใจในการทำงานแบบระบบควบคุมคุณภาพ	23
	8. หลักจริยธรรม	27
	คำถามท้ายบท	29
	เชิงอรรถ	30
บทที่ 3	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	31
	1. ความหมายของแผนและการวางแผน	31
	2. ความหมายของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	31
	3. สาเหตุของความต้องการการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	32
	4. ประโยชน์ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	34
	5. การจัดการทรัพยากรมนุษย์	35
	6. การใช้แผนและการควบคุมแผนทรัพยากรมนุษย์	37
	7. การประเมินผลทรัพยากรมนุษย์	38
	8. การคาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์	41
	9. เทคนิคการคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์	42
	10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการคาดการณ์ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	44

11. ขีดจำกัดและปัญหาการคาดการณ์ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	45
12. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	46
13. กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	47
คำถามท้ายบท	49
เชิงอรรถ	50

บทที่ 4 การวิเคราะห์อาชีพ รายละเอียดลักษณะอาชีพ คุณสมบัติเฉพาะอาชีพ การออกแบบอาชีพ และการกำหนดตำแหน่ง 51

1. การวิเคราะห์อาชีพ	51
2. รายละเอียดลักษณะอาชีพ	59
3. คุณสมบัติเฉพาะอาชีพ	61
4. การออกแบบอาชีพ	62
5. การกำหนดตำแหน่ง	77
6. ความหมายของตำแหน่ง	77
7. ความสำคัญของตำแหน่ง	77
8. องค์ประกอบของตำแหน่ง	77
9. การวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดตำแหน่ง	78
10. การกำหนดระดับตำแหน่ง	80
11. การกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ	82
12. การกำหนดจำนวนตำแหน่ง	86
13. วิธีการกำหนดจำนวนตำแหน่ง	87
14. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	88
คำถามท้ายบท	97
เชิงอรรถ	98

บทที่ 5 การสรรหาบุคลากร 99

1. ความหมายการสรรหาบุคลากร	99
2. หลักการสรรหาบุคลากร	99
3. การวางแผนบุคลากรเพื่อการสรรหาบุคลากร	101
4. ลำดับขั้นของกระบวนการสรรหาบุคลากร	103
5. กระบวนการสรรหาบุคลากร	104
6. วิธีการสรรหาบุคลากร	109
คำถามท้ายบท	130
เชิงอรรถ	131

บทที่ 6 การคัดเลือกบุคลากร 132

1. ความหมายการคัดเลือกบุคลากร	132
2. ความสำคัญของการคัดเลือกบุคลากร	132

3.	กระบวนการคัดเลือกบุคลากร	133
4.	แบบใบสมัครงาน	135
5.	การคัดเลือกบุคลากรโดยการทดสอบ	138
6.	ประเภทการทดสอบ	139
7.	การสัมภาษณ์	143
8.	ข้อจำกัดของการสัมภาษณ์	144
9.	พื้นฐานทางจิตวิทยาสำหรับการสัมภาษณ์	145
10.	แบบการสัมภาษณ์	146
11.	หลุมพรางในการสัมภาษณ์	147
12.	ข้อผิดพลาดทั่วไปในการสัมภาษณ์	148
13.	การแนะนำในการสัมภาษณ์	150
14.	แนวทางสำหรับผู้สัมภาษณ์	151
15.	คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	152
16.	ลำดับชั้นในการสัมภาษณ์	154
17.	การตรวจโรค	157
18.	บุคคลที่ผู้สมัครงานอ้างอิง	158
19.	การประกาศผลการคัดเลือกผู้สมัครงาน	159
	คำถามท้ายบท	160
	เชิงอรรถ	161
บทที่ 7	การจ่ายค่าตอบแทน	162
1.	ความหมายการจ่ายค่าตอบแทน	162
2.	ประเภทค่าตอบแทน	162
3.	วิธีการจ่ายค่าตอบแทน	162
4.	นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน	163
5.	ความเท่าเทียมกันในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน	164
6.	เกณฑ์การกำหนดอัตราค่าตอบแทน	164
7.	โครงสร้างเงินเดือนและค่าจ้าง	168
8.	การกำหนดตำแหน่งและบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือน	170
9.	หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ	173
10.	เงินประจำตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ	181
11.	กองทุนบำเหน็จข้าราชการ (กบข.)	186
	คำถามท้ายบท	198
	เชิงอรรถ	199
บทที่ 8	การบริหารอาชีพ	200
1.	ความหมายการบริหารอาชีพ	201
2.	ประโยชน์การบริหารอาชีพ	201

3.	การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	202
4.	การจัดสัมมนา และการจัดบริการให้คำปรึกษาแนะแนวอาชีพ	204
5.	การบริหารโปรแกรมอาชีพ	205
6.	ปัญหาการพัฒนาการบริหารอาชีพ	207
7.	การบริหารอาชีพที่ประสบผลสำเร็จ	208
8.	การแต่งตั้ง	210
9.	การกำหนดตำแหน่งงาน	211
10.	การวางแผนการแต่งตั้ง	213
11.	โปรแกรมการแต่งตั้ง	214
12.	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแต่งตั้งบุคลากร	215
13.	การย้าย	216
14.	สาเหตุการย้าย	217
15.	การหมุนเวียนการทำงาน	218
16.	การลดชั้น	218
17.	การให้พ้นจากงาน	219
	คำถามท้ายบท	226
	เชิงอรรถ	227
บทที่ 9	การบำรุงรักษา : ความปลอดภัยและสุขภาพ	228
1.	ความหมายการบำรุงรักษา	228
2.	ประโยชน์การบำรุงรักษา	228
3.	สาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ	229
4.	หน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานตามกฎความปลอดภัย	232
5.	ความปลอดภัยในระบบอุตสาหกรรม	235
6.	การป้องกันอุบัติเหตุ	238
7.	การจัดโปรแกรมการบำรุงรักษาสุขภาพอนามัย	241
	คำถามท้ายบท	247
	เชิงอรรถ	248
บทที่ 10	การประเมินผลประสิทธิภาพ	249
1.	ความหมายการประเมินผลประสิทธิภาพ	249
2.	ความมุ่งหมายการประเมินผลประสิทธิภาพ	249
3.	ประโยชน์การประเมินผลประสิทธิภาพ	250
4.	องค์ประกอบระบบการประเมินผลประสิทธิภาพ	250
5.	ลำดับขั้นการประเมินผลประสิทธิภาพ	251
6.	ปัญหาที่เกิดขึ้นในการประเมินผลประสิทธิภาพ	252
7.	การลดความอคติของผู้ประเมินผลประสิทธิภาพ	253
8.	หน้าที่และความรับผิดชอบในการประเมินผลประสิทธิภาพ	253

9. วิธีการประเมินผลประสิทธิภาพ	254
10. การสัมภาษณ์ในการประเมินผลประสิทธิภาพ	262
11. การใช้กระบวนการประเมินผล	263
12. การประเมินผลอาชีพ	264
คำถามท้ายบท	274
เชิงอรรถ	275

บทที่ 11 การฝึกอบรม 276

1. ความหมายการฝึกอบรม	276
2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรม	276
3. ประโยชน์การฝึกอบรม	277
4. ประเภทพนักงานที่ต้องการการฝึกอบรม	278
5. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาพนักงาน	281
6. การสำรวจหาข้อมูลความต้องการการฝึกอบรม	283
7. แบบการฝึกอบรม	285
8. การจัดทำโครงการฝึกอบรม	301
9. การประเมินผลการจัดการฝึกอบรม	305
คำถามท้ายบท	309
เชิงอรรถ	310

บทที่ 12 การพัฒนาองค์การ 311

1. ความหมายองค์การ	311
2. ความหมายการพัฒนาองค์การ	311
3. โปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เพิ่มขึ้น	312
4. เทคนิคการพัฒนาองค์การ	314
5. การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ	317
6. รูปแบบการบริหารงานคุณภาพทั้งองค์การ	318
7. การบริหารงานองค์การโดยใช้กิจกรรม 5ส	320
8. โปรแกรมการประเมินผลการพัฒนาองค์การ	325
คำถามท้ายบท	325
เชิงอรรถ	326

บทที่ 13 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 327

1. ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	327
2. สาเหตุที่ทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	327
3. การเปลี่ยนแปลงองค์การ	329
4. แนวทางการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง	330
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	331
6. การใช้โปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	333

7. การพัฒนาการบริหารงาน	333
8. ทักษะการบริหารงาน	334
9. เหตุผลการพัฒนาคุณภาพผู้บริหาร	335
10. การฝึกอบรมผู้บริหาร	336
11. การฝึกอบรมหัวหน้างาน	337
12. การฝึกอบรมซูเปอร์ไวยเซอร์	338
13. การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน	339
14. ระบบวิธีการฝึกอบรม	340
1. การประเมินผลความต้องการการฝึกอบรม	340
2. การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	343
คำถามท้ายบท	345
เชิงอรรถ	346

บทที่ 14 กรณีศึกษา 347

1. ความหมายกรณีศึกษา	347
2. วัตถุประสงค์กรณีศึกษา	348
3. ความสำคัญกรณีศึกษา	348
4. วิธีการศึกษา	349
5. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานกรณีศึกษา	349
6. ลำดับขั้นการวิเคราะห์กรณีศึกษา	350
7. การใช้ชื่อองค์การกรณีศึกษา	353
แบบฝึกหัดกรณีศึกษา	354
คำถามท้ายบท	362
เชิงอรรถ	363

บทที่ 15 ระบบการบริหารงานคุณภาพ 364

1. ความหมายระบบการบริหารงานคุณภาพ	364
2. คุณลักษณะของระบบการบริหารงานคุณภาพ	364
3. ระบบการบริหารงานคุณภาพ	365
4. ความหมาย ISO 9000	365
5. ประวัติที่มาของ ISO 9000	366
6. องค์การมาตรฐานสากล	366
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ ISO 9000	367
8. โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ	368
9. แนวทางเลือกสู่คุณภาพ	369
10. องค์การต้องการให้มีการจดทะเบียนรับรองมาตรฐาน	372

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

11.	ขั้นตอนการขอรับการรับรองระบบคุณภาพ	372
12.	การใช้ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000	382
13.	การใช้มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	383
	1. การใช้มาตรฐาน ISO 9000 หรือ มอก. 9000	383
	2. การใช้มาตรฐาน ISO 9001 หรือ มอก. 9001	395
	3. การใช้มาตรฐาน ISO 9002 หรือ มอก. 9002	409
	4. การใช้มาตรฐาน ISO 9003 หรือ มอก. 9003	423
	5. การใช้มาตรฐาน ISO 9004 หรือ มอก. 9004	428
14.	อนุกรมมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000	466
15.	การจัดแบ่งกลุ่มของอนุกรมมาตรฐาน ISO 14000	467
16.	เกณฑ์การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ใช้ฉลากเขียว	468
17.	การจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14000	469
18.	ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม	474
19.	ขั้นตอนการขอรับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม	478
	คำถามท้ายบท	486
	เชิงอรรถ	487
บทที่ 16	การรองรับระบบงานของประเทศไทย	488
	1. การรับรองระบบงาน	488
	2. หน่วยรับรอง	488
	3. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยรับรองระบบงานกับหน่วยงาน	488
	4. ประโยชน์ของการรับรองระบบงาน	489
	5. ระบบการรับรองระบบงานของประเทศไทย	489
	6. ขั้นตอนการรับรองระบบงาน	499
	7. กระบวนการการรับรองระบบงาน	499
	8. รายชื่อบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 ในประเทศไทย	503
	9. รายชื่อหน่วยรับรองระบบคุณภาพในประเทศไทย	507
	10. หน่วยงานให้บริการการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย	508
	คำถามท้ายบท	509
	เชิงอรรถ	510