

# สารบัญ

หน้า

คำปรารภ	8
บทนำ	11
<b>บทที่ 1 การบริหารผลการปฏิบัติงานคืออะไร</b>	<b>19</b>
❑ มีอะไรไม่ถูกต้องบ้างใหม่ในเรื่องนี้ ?	19
❑ แล้วพอจะแก้ไขได้ไหม ?	21
❑ การบริหารผลการปฏิบัติงานคืออะไร ?	22
❑ อะไรที่ไม่ใช่การบริหารผลการปฏิบัติงาน	23
❑ ประโยชน์จากการใช้การบริหารผลการปฏิบัติงานคืออะไร ?	24
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	31
<b>บทที่ 2 ความท้าทายในการบริหารผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>32</b>
❑ ทำไมคนถึงพยายามหลีกเลี่ยงการบริหารการปฏิบัติงานกัน เหลือเกิน	34
❑ เหนือในการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล	40
❑ ถ้าการบริหารผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิผล	47
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	49
<b>บทที่ 3 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>51</b>
❑ ระบบคืออะไร ?	52
❑ องค์ประกอบของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน	53
❑ ส่วนที่การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย	69
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	71

	หน้า
<b>บทที่ 4 การเตรียมพร้อมที่จะเข้าสู่กระบวนการ</b>	<b>73</b>
❑ การเก็บข้อมูล	73
❑ การให้ความรู้และการเตรียมตัวพนักงาน	82
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	88
<b>บทที่ 5 การวางแผนผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>89</b>
❑ ประเด็นที่สำคัญ	90
❑ กระบวนการวางแผนผลการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง	92
❑ การประชุมวางแผนผลการปฏิบัติงาน	95
❑ การติดตามผล	108
❑ ทางเลือก : การวางแผนการปฏิบัติ	108
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	109
<b>บทที่ 6 การสื่อสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</b>	<b>110</b>
❑ จุดมุ่งหมาย	111
❑ ผลที่ได้ (การสื่อสาร + การนำเสนอ)	112
❑ วิธีที่เป็นมาตรฐาน	114
❑ วิธีที่ไม่เป็นทางการ	122
❑ เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับคน	123
❑ ตัวอย่างการสื่อสาร	125
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	127

	หน้า
<b>บทที่ 7 การรวบรวมข้อมูล การสังเกตการณ์ และ การจัดทำเอกสาร</b>	<b>128</b>
❑ ทำไมจึงต้องรวบรวมข้อมูล และสังเกตการณ์	129
❑ เราจะรวบรวมอะไร และจะทำเอกสารอะไร ?	131
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	139
<b>บทที่ 8 3 แนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>141</b>
❑ สภาวะที่กลืนไม่เข้าคายไม่ออกในการประเมินผล	142
❑ ระบบการประเมินค่า	145
❑ ระบบการจัดอันดับ	154
❑ ระบบการยึดวัตถุประสงค์และมาตรฐานเป็นหลัก	159
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	164
<b>บทที่ 9 การประชุมประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>165</b>
❑ สิ่งที่ทำให้กระบวนการนี้มีประสิทธิผล	166
❑ การเตรียมตัวและการทำกำหนดการ	168
❑ การประชุมประเมินผล	171
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	178
<b>บทที่ 10 การวินิจฉัย และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน:     กุญแจสู่ความสำเร็จ</b>	<b>179</b>
❑ สาเหตุแห่งความสำเร็จ และ “เกือบสำเร็จ”	180
❑ ขั้นตอนในการวินิจฉัยและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน	183
❑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคน	190
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	192

	หน้า
<b>บทที่ 11 วินัยกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>193</b>
❑ ความหมายของคำว่า “วินัย”	194
❑ หลักในการดำเนินการทางวินัย	195
❑ จุดมุ่งหมายของการใช้ผลที่ตามมาและการดำเนินการทางวินัย	196
❑ ขั้นตอนในการดำเนินการทางวินัยเชิงรุก	197
❑ ตัวอย่างการใช้กระบวนการทางวินัย	202
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	208
<b>บทที่ 12 ทางเลือกในการบริหารผลการปฏิบัติงาน</b>	<b>210</b>
❑ เทคนิคการประเมิน/ให้ข้อมูลป้อนกลับแบบ 360 องศา	210
❑ การประเมินสองทาง	214
❑ ระบบการเพิ่มประสิทธิภาพ	216
❑ ระบบการใช้สมรรถนะอย่างสร้างสรรค์	221
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	223
<b>บทที่ 13 ปัญหาที่ผู้จัดการมักเผชิญ</b>	<b>224</b>
❑ การโยกการบริหารผลการปฏิบัติงานเข้ากับคำจ้างและรางวัล	225
❑ การบริหารการปฏิบัติงานกับการเอื้ออำนาจ	228
❑ การทำงานภายใต้ระบบที่แย่ๆ	229
❑ พนักงานจะกำหนดมาตรฐานต่ำๆ ให้ตัวเองหรือเปล่า ?	230
❑ พนักงานประเมินตนเองไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง	231
❑ คำแก้ตัวที่ว่า “ฉันยุ่งเกินกว่าจะทำได้”	233

	หน้า
❑ การเตรียมตัวของพนักงาน	234
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	237
<b>บทที่ 14 กระบวนการและเทคนิคที่เกี่ยวกับคน</b>	<b>239</b>
❑ คุณมองคนอย่างไร ?	239
❑ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ขาดไม่ได้	241
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	253
<b>บทที่ 15 การบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงปฏิบัติ</b>	<b>255</b>
❑ ก้าวแรกสู่การปรับปรุงการบริหารผลการปฏิบัติงาน	255
❑ ข้อตกลงเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์	260
❑ การวางแผนผลการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน	261
❑ การสื่อสารเกี่ยวกับความคืบหน้าและการแก้ปัญหา	263
❑ การเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินผลประจำปี	264
❑ การทบทวนและประเมินผล	265
❑ ผลลัพธ์	266
❑ ข้อควรจำสำหรับหัวหน้างาน	267
<b>เกี่ยวกับผู้เขียน</b>	<b>269</b>

๗๐

# การบริหาร ผลการปฏิบัติงาน

# Performance Management

688.3

เลขที่ ~~484~~  
 2545  
 เลขทะเบียน 10895  
 วันที่ 12/พ.ย./45

ฝ่ายวิชาการ เล็กชเปอร์เน็ต

- ชูดา รักษ์ไทย
- วีรวิธ มามะศิริานนท์

Robert Bacal

ผู้เขียน 0030-03060

..... แปลและเรียบเรียง

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE  
สำนักงานพัฒนา กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007848



280.-