



# สารบัญ

<b>บทที่ 1</b>	<b>ภาวะควบคุมดูแล</b>	<b>11</b>
๑๑	แนวคิดหลัก	11
๑๒	วัตถุประสงค์	11
๑๓	จุดมุ่งเน้นของการบริหารแบบควบคุมดูแล	12
๑๔	กรณีศึกษา : จุดมุ่งเน้นของการบริหารแบบควบคุมดูแล	12
๑๕	แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเชิงควบคุมดูแล	17
๑๖	สรุป	18
๑๗	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	20
<b>บทที่ 2</b>	<b>ภาวะวางแผน</b>	<b>22</b>
๑๑	แนวคิดหลัก	22
๑๒	วัตถุประสงค์	22
๑๓	แนวทางการวางแผนขององค์การ	23
๑๔	ประเภทของแผนงาน	25
๑๕	กระบวนการวางแผน 7 ขั้นตอน	29
๑๖	หัวหน้างานจะทำการวางแผนอย่างไร	33
๑๗	การคาดคะเนการเปลี่ยนแปลง	36
๑๘	สรุป	37
<b>บทที่ 3</b>	<b>ภาวะจัดองค์การ</b>	<b>39</b>
๑๑	แนวคิดหลัก	39
๑๒	วัตถุประสงค์	40
๑๓	องค์การจัดกันอย่างไร	40

๘๗	หลักของการจัดกลุ่มงาน (การแบ่งส่วนงาน)	42
๘๘	ช่วงการบังคับบัญชา	46
๘๙	ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	48
๙๐	หัวหน้างานจะจัดการได้อย่างไร	55
๙๑	สรุป	58
๙๒	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	59
๙๓	กรณีศึกษา : ปัญหาในการขยายการผลิต	61

**บทที่ 4 การควบคุมและการประสานงาน..... 65**

๙๔	แนวคิดหลัก	65
๙๕	วัตถุประสงค์	66
๙๖	วิธีการควบคุมรักษางาน	68
๙๗	ขั้นตอนการควบคุมและการประสานงาน	69
๙๘	การควบคุมและการประสานงานเกี่ยวกับการไหลเวียนของวัสดุ	75
๙๙	การควบคุมและการประสานงานทางด้านข้อมูล	71
๑๐๐	การใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการควบคุม	78
๑๐๑	การบริหารโดยอาศัยข้อยกเว้น	79
๑๐๒	การควบคุมและการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ	80
๑๐๓	สรุป	80
๑๐๔	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	84
๑๐๕	กรณีศึกษา : ความตื้อตึง การไม่ร่วมมือในการทำงานของพนักงาน	86

**บทที่ 5 การตัดสินใจ..... 87**

๑๐๖	แนวคิดหลัก	87
๑๐๗	วัตถุประสงค์	87
๑๐๘	สิ่งที่หัวหน้างานต้องตัดสินใจ	88
๑๐๙	กระบวนการตัดสินใจ	89
๑๑๐	การสื่อสารผลการตัดสินใจ	99
๑๑๑	สรุป	99
๑๑๒	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	101

**บทที่ 6 ภาวะผู้นำและคุณลักษณะของผู้นำ..... 104**

๑๑๓	แนวคิดหลัก	104
๑๑๔	วัตถุประสงค์	104

๑๙ ประเภทของผู้นำ 3 แบบ	105	
๑๙ เทคนิคของผู้นำ 5 ประการ	110	
๑๙ ทำอย่างไรจึงจะกำหนดแบบแผนของผู้นำที่ประสบความสำเร็จได้		114
๑๙ สรุป	116	
๑๙ แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	117	
๑๙ กรณีศึกษา : ผู้จัดการสำนักงานบัญชี	120	

## บทที่ 7 การออกแบบงาน.....121

๑๙ แนวคิดหลัก	121	
๑๙ วัตถุประสงค์	121	
๑๙ วิธีการปฏิบัติงาน (การวิเคราะห์งานแบบดั้งเดิม)		122
๑๙ การศึกษาเวลาในการทำงาน	125	
๑๙ แนวความคิดใหม่เกี่ยวกับการออกแบบงาน		128
๑๙ อุปสรรคของการออกแบบงาน	132	
๑๙ สรุป	132	
๑๙ แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	134	
๑๙ กรณีศึกษา : การออกแบบงานเริ่มต้น	136	

## บทที่ 8 การจูงใจ.....138

๑๙ แนวคิดหลัก	138	
๑๙ วัตถุประสงค์	138	
๑๙ ทฤษฎีของการจูงใจ	138	
๑๙ การวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจ	144	
๑๙ การจูงใจและหัวหน้างาน	148	
๑๙ สรุป	149	
๑๙ แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	150	
๑๙ กรณีศึกษา : คนงานที่ถูกจูงใจ	153	

## บทที่ ๑๐ การติดต่อสื่อสารและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ.....155

๑๙ แนวคิดหลัก	155	
๑๙ วัตถุประสงค์	156	
๑๙ ลักษณะของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ		156
๑๙ เครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสาร	159	
๑๙ การจัดการกับกลุ่มไม่เป็นทางการ	161	

๑๑	กระบวนการติดต่อสื่อสาร	163
๑๒	การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวกับแบบสองทาง	166
๑๓	การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่เป็นทางการ	166
๑๔	สรุป	169
๑๕	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	171
๑๖	กรณีศึกษา : การสื่อสารกับพนักงานที่มีปัญหา	174

## **บทที่ 10 หัวพนักงานกับกระบวนการคัดเลือก.....175**

๑๑	แนวคิดหลัก	175
๑๒	วัตถุประสงค์	175
๑๓	การคัดเลือกพนักงาน	176
๑๔	การสรรหาพนักงาน	176
๑๕	กระบวนการการคัดเลือก	179
๑๖	การสัมภาษณ์	183
๑๗	การแนะนำ	185
๑๘	สรุป	185
๑๙	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	187
๒๐	กรณีศึกษา : ผู้สมัครงานที่ไม่ได้คาดหวัง	189

## **บทที่ 11 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร.....190**

๑๑	แนวคิดหลัก	190
๑๒	วัตถุประสงค์	190
๑๓	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	191
๑๔	การฝึกอบรมพนักงาน	197
๑๕	การพัฒนาพนักงาน	201
๑๖	การฝึกอบรมและพัฒนาหัวหน้างาน	204
๑๗	การพัฒนาตนเอง	205
๑๘	สรุป	206
๑๙	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	208
๒๐	กรณีศึกษา : เรื่องผู้เข้ารับการอบรมที่อดื้อด	209

## **บทที่ 12 การประเมินผลกาปฏิบัติงาน.....210**

๑๑	แนวคิดหลัก	210
๑๒	วัตถุประสงค์	210

๑๑	ทำไมจึงต้องมีการประเมินผล	211
๑๒	กระบวนการในการประเมินผลการทำงาน	211
๑๓	เกณฑ์การประเมินค่า	212
๑๔	การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์	220
๑๕	การทบทวนการประเมินผลการทำงาน	223
๑๖	การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทน	225
๑๗	สรุป	227
๑๘	กรณีศึกษา : การสัมภาษณ์เพื่อการประเมินผล	232

### บทที่ 13 การออกคำสั่ง การริเริ่มการเปลี่ยนแปลง และการจัดประชุม.....234

๑๑	แนวคิดหลัก	234
๑๒	วัตถุประสงค์	234
๑๓	วิธีการออกคำสั่ง	235
๑๔	วิธีการริเริ่มการเปลี่ยนแปลง	239
๑๕	การจัดประชุม	243
๑๖	สรุป	245
๑๗	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	247
๑๘	กรณีศึกษา : พนักงานที่ถูกกดดัน	249

### บทที่ 14 การศึกษาอะเบียบวินัยและขวัญกำลังใจในกาการทำงาน.....251

๑๑	แนวคิดหลัก	251
๑๒	วัตถุประสงค์	251
๑๓	วินัยที่ดี	252
๑๔	หลักของการดำเนินการทางวินัย	255
๑๕	กระบวนการในการดำเนินการทางวินัย	258
๑๖	ขวัญกำลังใจของพนักงาน	263
๑๗	การวัดและการปรับปรุงขวัญกำลังใจในการทำงาน	264
๑๘	สรุป	267
๑๙	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	268
๑๙	กรณีศึกษา : ตัวตลกสมัครเล่น	272

### บทที่ 15 การจัดการคำอ้อของเขียนและคำอ้อของทุกซ์.....274

๑๑	แนวคิดหลัก	274
๑๒	วัตถุประสงค์	275

๑๗	ลักษณะของคำร้องเรียนและคำร้องทุกข์	275
๑๘	ที่มาของการร้องเรียนและการร้องทุกข์	277
๑๙	การยุติข้อร้องทุกข์ไว้ที่ระดับหัวหน้างาน	281
๒๐	กระบวนการในการร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ	284
๒๑	คณะกรรมการวินิจฉัยข้อร้องทุกข์/อนุญาโตตุลาการ	289
๒๒	สรุป	291
๒๓	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	293
๒๔	กรณีศึกษา : ปัญหาของรถบรรทุกดีเซล	295

**บทที่ 16 การวางแผนและควบคุมต้นทุน..... 297**

๑๗	แนวคิดหลัก	297
๑๘	วัตถุประสงค์	297
๑๙	การควบคุมองค์การโดยผ่านการควบคุมทางการเงิน	298
๒๐	งบกำไรขาดทุน	299
๒๑	งบดุล	301
๒๒	งบประมาณเงินสด	307
๒๓	งบประมาณของต้นทุนการผลิต	314
๒๔	สรุป	321
๒๕	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	322
๒๖	กรณีศึกษา : ความขัดแย้งเกี่ยวกับต้นทุนวัตถุดิบ	325

**บทที่ 17 ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน..... 327**

๑๗	แนวคิดหลัก	327
๑๘	วัตถุประสงค์	327
๑๙	หัวหน้างานในฐานะเป็นข้อต่อสำคัญ	328
๒๐	หัวหน้างานในฐานะผู้กระตุ้น	330
๒๑	รายการตรวจสอบ : ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน	334
๒๒	สรุป	339
๒๓	แบบฝึกหัดทบทวนท้ายบท	340

**แบบฝึกหัดทบทวน : ภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับกาอธิบายเชิงควบคุมดูแล.....342**

**บทชณานุกรม.....349**

กฤษฎีและเทคนิคปฏิบัติสำหรับ

# ยอดหัวท้งาน

BSTI DEPT. OF SCIENCE SERVICE  
สำนักหอสมุดฯ กรมวิทยาศาสตร์บริการ



1110007813

เลขที่	0166207
	363
	2558
เลขทะเบียน	๒๔ ๕๐
วันที่	๒๔ / ๓.๖ / ๕๐

๒๕๖๕๒

วิฑูรย์ สีมะโชคดี

อภินันท์นาการ  
(วิฑูรย์ สีมะโชคดี)



บริษัท ซีเ็ดยูเคช่น จำกัด (มหาชน)  
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการ