

แนวตอบกิจกรรมและคำถาม

คำแนะนำ

การตอบคำถามท้ายบท นักศึกษาสามารถค้นหาคำตอบได้ในเนื้อหา
ของบทนั้นๆ สำหรับแนวคำตอบต่อไปนี้ เป็นเพียงประเด็นสำคัญๆ เท่านั้น
ดังนั้นในการเขียนคำตอบเวลาสอบได้ นักศึกษาจึงควร

1. อ่านคำถามให้ละเอียด ก่อนเขียนคำตอบ
2. ตอบคำถามให้ครบถ้วนที่โจทย์ถาม
3. เขียนขยายความเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจยิ่งขึ้น
ถ้ายกตัวอย่างประกอบคำอธิบายได้จะดีมาก

แนวตอบกิจกรรมและคำถาม

บทที่ 1

ข้อ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการจัดหาพนักงาน การพัฒนาพนักงาน การชำระรักษาพนักงานให้มีขวัญและกำลังใจ เมื่อพนักงานสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมศาสตร์ เพราะพฤติกรรมศาสตร์ทำให้รู้และเข้าใจพฤติกรรมหรือการกระทำของคน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์

ข้อ 2 ขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ 1) การจัดหาเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถจากสังคม 2) การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้และทักษะใหม่ๆ 3) การบำรุงรักษาให้บุคคลมีความสุขทั้งกายและใจ 4) พ้นจากงาน เมื่อบุคคลต้องพ้นจากองค์การ เขาต้องสามารถมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม

บทที่ 2

ข้อ 1 การศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของคน ทำให้ทราบว่า คนแตกต่างกัน คนมีความต้องการอะไร ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ข้อ 2 ความแตกต่างของคนกับการมอบหมายการปฏิบัติงาน เช่น 1) สภาพร่างกายและจิตใจ 2) ความรู้ ความถนัด 3) การบริหารและการบังคับบัญชา 4) บุคลิกภาพแตกต่างกัน 5) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ 6) อายุ เพศ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้คนในองค์กรเหมาะกับงานที่ต่างกัน

บทที่ 3

- ข้อ 1** จิตวิทยาทำให้เข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เป็นอย่างดี
- วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา มีดังนี้คือ 1) วิธีการทางวิทยาศาสตร์ 2) วิธีการสังเกต 3) วิธีการสัมภาษณ์ 4) วิธีการตรวจสอบตนเอง 5) วิธีการทดสอบ 6) วิธีการทดลอง
- ข้อ 2** การแก้ปัญหาผู้ได้บังคับบัญชาที่แสดงพฤติกรรมคับข้องใจ ทำได้โดย ผู้บังคับบัญชามองรับปัญหาที่เกิดขึ้นและค้นหาวิธีการแก้ไข ดังนี้ 1) ให้แสดงความคิดเชิงสร้างสรรค์ 2) ให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกหรือกรรมการ 3) ให้แสดงความคิดเห็นในที่ประชุม 4) การแสดงบทบาท 5) การให้คำปรึกษา
-

บทที่ 4

- ข้อ 1** การให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือบุคคลโดยการพบปะเป็นการส่วนตัว ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอคำปรึกษา เพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา ได้แก่ 1) ผู้ขอคำปรึกษา 2) ผู้ให้คำปรึกษา 3) ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา 4) แนวทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา 5) กระบวนการการให้คำปรึกษา
- ข้อ 2** ผู้บังคับบัญชาใช้การให้คำปรึกษาในการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ บุคคลได้ตัดสินใจด้วยตนเอง และเกิดพัฒนาการในตนเองให้สามารถแก้ปัญหาอื่นๆ ได้
- หลักในการให้คำปรึกษา มีดังนี้ ผู้ขอคำปรึกษาเต็มใจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษา รู้จัก เข้าใจตนเองและสามารถตัดสินใจเอง ผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับ

การฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา และผู้ขอคำปรึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกันในหลายด้าน

บทที่ 5

- ข้อ 1** กระบวนการของการให้คำปรึกษา (The Counseling Process) มีดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 2) การรวบรวมข้อมูล 3) การวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ 4) การให้คำปรึกษา 5) การประเมินผล
- ข้อ 2** การให้คำปรึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ การให้คำปรึกษารายบุคคล (Individual Counseling) และการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)
- ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ความรู้ความสามารถ 2) มีมนุษยสัมพันธ์ 3) มีจริยธรรม
- ผู้ให้คำปรึกษาควรมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้ 1) ผู้ให้บริการ 2) ผู้ไกล่เกลี่ย 3) ผู้ประสานงาน
-

บทที่ 6

- ข้อ 1** เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นและทำให้การให้คำปรึกษามีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูง
- วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชา มีวิธีการดังนี้ 1) การรู้จักกันเป็นการส่วนตัว 2) มีวิธีคำหน้าที่เหมาะสม 3) ควรใช้วิธีการขอเรื่องมากกว่าการออกคำสั่ง 4) การช่วยแก้ไขปัญหาคือเรื่องทุกข์ 5) ให้ผู้ได้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง 6) ให้คำชมเชย 7) ไม่ก้าวร้าวการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา
-

- ข้อ 2** เทคนิคการให้คำปรึกษาแนะนำที่สำคัญๆ คือ 1) เทคนิคการฟัง 2) เทคนิคการพูด 3) เทคนิคการสะท้อน 4) เทคนิคการทำคู่สัญญา 5) เทคนิคการให้คำแนะนำ
-

บทที่ 7

- ข้อ 1** วินัย หมายถึง ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ เพื่อควบคุมพฤติกรรม กลุ่มบุคคล หรือ พนักงาน ให้เป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ
- หลักเกณฑ์ในการกำหนดวินัย มีดังนี้ 1) กำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงาน และความปลอดภัย 2) มีความเป็นธรรม 3) ควรเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร 4) การสื่อสารให้พนักงานทราบ 5) มีความยืดหยุ่น
- ข้อ 2** แนวปฏิบัติการดำเนินการทางวินัย มีดังนี้ 1) พิจารณาปัญหาของพนักงาน 2) ค้นหาสาเหตุและรวบรวมข้อเท็จจริง 3) เลือกมาตรการลงโทษ 4) การดำเนินการทางวินัย การติดตามและประเมินผล
-

บทที่ 8

- ข้อ 1** สาเหตุของการร้องทุกข์ มีดังนี้ 1) การกระทำผิด หรือ ผ่าฝืนกฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน 2) การกระทำผิดหรือฝ่าฝืนโดยไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้เจรจากันไว้ 3) การกระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร 4) การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานหรือแนวปฏิบัติงานในอดีต 5) การฝ่าฝืนมาตรฐานเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย 6) สาเหตุอื่นๆ เช่น ความขัดแย้ง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การเรียกร้องสิทธิต่างๆ เป็นต้น

- ข้อ 2** การจัดการกับข้อร้องทุกข์ มีดังนี้ 1) รับทราบและทำความเข้าใจปัญหา 2) การค้นหาข้อเท็จจริง 3) การวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจ 4) การให้คำตอบกับพนักงาน 5) การติดตามผล
-

บทที่ 9

- ข้อ 1** สาเหตุของความขัดแย้ง มีดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การและการบริหาร 2) การจัดสรรทรัพยากร 3) ความรู้ ความคิดเห็น 4) ค่านิยมและความเชื่อ 5) ความแตกต่างในหน้าที่และลักษณะ 6) การเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน 7) ความมีอคติต่อกัน 8) อื่นๆ
- ข้อ 2** ประโยชน์ของความขัดแย้ง มีดังนี้ 1) ป้องกันการหยุดอยู่กับที่ของบุคคลและองค์การ 2) การกระตุ้นให้ตรวจสอบตนเอง 3) สร้างความสามัคคีในกลุ่ม 4) สร้างเอกลักษณ์ของบุคคลและกลุ่ม 5) การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีเหตุมีผล
- โทษของความขัดแย้ง มีดังนี้ 1) บุคคลขาดความไว้วางใจกัน 2) บุคคลหมกมุ่นกังวลใจทำงาน 3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลลดลง 4) เกิดการต่อต้านกันและกัน 5) บุคคลขาดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ 6) บุคคลเกิดความเครียด 7) เป็นอุปสรรคกับการตัดสินใจ
-

บทที่ 10

- ข้อ 1** กระบวนการของความขัดแย้ง ประกอบด้วย 1) สภาพการณ์ความขัดแย้ง 2) การรู้ความความขัดแย้ง 3) การจัดการความขัดแย้ง 4) พฤติกรรม 5) ผลลัพธ์
- ข้อ 2** วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง มีดังนี้ 1) การแข่งขัน 2) การร่วมมือ 3) การหลีกเลี่ยง 4) การยอมให้ 4) การประนีประนอม
-

บทที่ 11

- ข้อ 1** ขั้นตอนการบริหารความขัดแย้ง มีดังนี้ 1) ค้นหาสาเหตุของความขัดแย้ง 2) พิจารณาประเภทของความขัดแย้ง 3) พิจารณาผลของความขัดแย้ง 4) เลือกใช้ยุทธศาสตร์การบริหารความขัดแย้ง 5) การประเมินผล
- ข้อ 2** ยุทธศาสตร์การบริหารความขัดแย้งเพื่อแก้ปัญหาหรือยุติความขัดแย้ง มีดังนี้
- 1) กลยุทธ์การแก้ปัญหความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ (win-lose strategy)
 - 2) กลยุทธ์การแก้ปัญหความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้ (lose-lose strategy)
 - 3) กลยุทธ์การแก้ปัญหความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ (win-win strategy)
-

เคล็ดลับประเมินผลหลังการเรียนรู้

ข้อ 1 ก. การให้คำปรึกษาแบบนำทาง (Directive Counseling) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลโดยให้คำปรึกษา โดยให้ผู้ขอคำปรึกษาเล่าเรื่องเกี่ยวกับปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการขาดข้อมูล การเลือกอาชีพ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพียงพอที่จะช่วยเหลือด้วยการให้ข้อมูล แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ ส่วนการตัดสินใจเป็นเรื่องของผู้ขอคำปรึกษาเอง

ข. การให้คำปรึกษา (Advising) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาด้านต่างๆ ผู้ให้คำแนะนำจะสนใจปัญหามากกว่าผู้ขอความช่วยเหลือ ส่วนวิธีแก้ปัญหาจะร่วมมือกัน โดยผู้ให้คำแนะนำจะเสนอทางเลือกหลายๆ ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งระบุข้อดี ข้อเสียในแต่ละทางเลือก ส่วนการตัดสินใจผู้ขอความช่วยเหลือจะพิจารณาว่าทางเลือกใดเหมาะสมที่สุด และเป็นประโยชน์กับเขา

ค. เทคนิคการฟัง (Listening Technique) หมายถึง เป็นเทคนิคที่สำคัญในการให้คำปรึกษา และฟังอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร เพื่อให้แปลความหมายของคำพูดของผู้ขอคำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ทั้งในเนื้อหาและความรู้สึก ดังนั้นจึงต้องตั้งใจฟัง บรรยากาศในการฟังไม่มีสิ่งรบกวน อดทน และฟังให้จบ ควบคุมอารมณ์ ตรวจสอบความเข้าใจเพื่อให้ทราบว่าเขาพูดอะไร และสื่อความหมายอะไร ควรมีการสบตาและทำตัวให้สบายๆ หันหน้าให้ตรงกับผู้ขอคำปรึกษา ห่างกันประมาณ 3 ฟุต เป็นต้น

ง. การประนีประนอม (Compromising) เป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่มุ่งให้ความสนใจและความร่วมมือในระดับปานกลาง แต่ละฝ่ายต้องยอมเสียสละบางส่วนของตน ทุกฝ่ายจะไม่ได้ครบถ้วนตามที่ตนปรารถนา เป็นการพบกันครึ่งทาง เพื่อให้ความขัดแย้งลดลง หรือหมดไป

ข้อ 2 หลักและวิธีการทางจิตวิทยา มีประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษาแนะนำคือ จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมของสิ่งที่มีชีวิต เพื่อให้รู้และเข้าใจสาเหตุของการกระทำ คาดคะเนสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้นในการให้คำปรึกษาและแนะนำ ถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้จิตวิทยาเพื่อให้ผู้ขอคำปรึกษา รู้และเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น ขณะที่วิธีการศึกษาที่มีอยู่หลายวิธี เช่น การสังเกต สัมภาษณ์ การทดสอบ การตรวจสอบตนเอง การทดลองและอื่นๆ ผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำมาใช้ในการให้คำปรึกษา ได้อย่างดีและจะช่วยให้การให้คำปรึกษาและแนะนำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อ 3 ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา มีดังนี้ 1) ผู้ขอคำปรึกษา 2) ผู้ให้คำปรึกษา 3) ความสัมพันธ์ของการให้คำปรึกษา 4) แนวทฤษฎีและประเภทของการให้คำปรึกษา 5) กระบวนการให้คำปรึกษา

คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา มีดังนี้ 1) ด้านความรู้ความสามารถ 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 3) ด้านจริยธรรม

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา มีดังนี้ 1) ทำหน้าที่ให้บริการ 2) ทำหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย 3) ทำหน้าที่ผู้ประสานงาน

นอกจากที่กล่าวข้างต้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจัดตารางเวลาการให้คำปรึกษา และกำหนดเวลาการให้คำปรึกษา ไม่ควรใช้เวลาเกิน 45-50 นาทีต่อราย และเป็นการให้คำปรึกษาในสถานที่ และถ้าปัญหาใดเกินความรู้ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาก็ควรส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาต่อไป

ข้อ 4 หน่วยงานต่างๆ ต้องมีวินัยเพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานและความประพฤติของพนักงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ถ้าผู้ใดฝ่าฝืนก็จะถูกลงโทษ

วิธีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ได้บังคับบัญชาที่กระทำผิดวินัย สามารถใช้แนวคิดใดแนวคิดหนึ่งดังต่อไปนี้

- 1) กฎเตาร้อน
- 2) การดำเนินการทางวินัยแบบก้าวหน้า
- 3) การดำเนินการทางวินัยแบบไม่มีการลงโทษ
- 4) การดำเนินการทางวินัยแบบให้คำปรึกษา

หนังสืออ่านประกอบ

- จำเนียร ช่วงโชติ. **การบริการปรึกษาและแนะแนวเบื้องต้น**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2534.
- ชาญชัย อาจินสมาจารย์. **เทคนิคที่ปรึกษา**, ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ กทม., 2536.
- คณัย เทียนพุด. **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า**, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กทม., 2541.
- ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล**, ไทยวัฒนาพานิช จำกัด กทม., 2540.
- ทองศรี ก้าฎ ญ อุชชยา. **การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กทม., 2532.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. **เทคนิคการให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2533.
- บุญมั่น ธนาคุณวัฒน์. **จิตวิทยาองค์กร**, สำนักพิมพ์โอเดียน กทม., 2537.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**, ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ กทม., 2535.
- ปราวณี เถกิงพล. **การแนะแนวและให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2530.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. **การจัดการทรัพยากรคน**, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กทม., 2532.
- มาลินี จูโทปะมา. **จิตวิทยาแนะแนว**, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ กทม., 2536.
- โยธิน ศันสนบุทช์. **มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**, ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ กทม., 2530.
- เริงชัย หมั่นชนะ. **จิตวิทยาธุรกิจ**, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ กทม., 2538.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. **จัดการคน จัดการงาน**, บริษัทซีไลต์ จำกัด กทม., 2539.
- ศิริบูรณ์ สายโกสุม. **พื้นฐานการให้คำปรึกษา**, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กทม., 2539.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมองค์กร**, ศูนย์หนังสือธรรมศาสตร์ กทม., 2541.
- สมยศ นาวิการ. **การบริหาร**, สำนักพิมพ์ดอกหญ้า กทม. 2536.
- เสนาะ ดิยาวี. **การบริหารงานบุคคล**, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กทม., 2539.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. **ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์**, บริษัท ดันฮ้อ แกรมมี่ จำกัด กทม., 2540.
- สำเนียง มณีภาณุจน์ และคณะ. **หลักนักพูด**, สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง กทม., 2539.
- สุธา จันทร์อม. **จิตวิทยาทั่วไป**, บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด กทม., 2540.

หนังสืออ่านประกอบ (ต่อ)

- สุปราณี ศรีนัทรานิข. **พฤติกรรมบุคคลในองค์กร การบริหารความขัดแย้ง**, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์ กทม., 2540.
- อารี พันธุ์มณี. **จิตวิทยาการเขียนการสอบ**, บริษัทเลิฟแอนด์ลิฟเพรส จำกัด กทม., 2534.
- อรุณ รักธรรม. **พฤติกรรมความขัดแย้งในองค์กร**, โรงพิมพ์สำนักเลขานุการคณะรัฐมนตรี กทม.,
2532.
- Hunt, G. T. **Communication skills in the organization**, New Jersey : Prentice-Hall 1980.
- Lloyd L. and Leslie W. **Human Resource Management**, 5th ed., New Jersey : McGraw-Hill,
1997.
- Mondy, R. and Noe Robert M. **Human Resource Management**, 6th ed., New Jersey : Prentice-
Hall, 1996.
- Morgan, T and Richard, A. **Introduction to Psychology**, New York : McGraw-Hill., 1996.
- Mosley, Pietri and Mgginson. **Management : Leadership in action**, 5th ed., Harper Collins,
1996.
- Newstrom J. and Davis K. **Organization Behavior : Human behavior at work**, 10th ed.,
New York : McGraw-Hill, 1997.
- Robbins, Stephen P. **Organization Behavior**, 8th ed., New Jersey : Prentice-Hall, 1998.
- Sherman and Boblander. **Managing Human Resource**, 1 1st ed., South-Western College
Publishing, 1998.
- Wayne F. Cascio. **Applied Psychology in Human Resource Management**, 5th ed., New Jersey :
Prentice-Hall, 1998.



พิมพ์ที่... สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Ramkhamhaeng University Press.



HR41343'49
56.00 B