

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
คำชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนวิชา	(1)
คำชี้แจงการใช้ตำราที่เรียนได้ด้วยตนเอง	(2)
แบบประเมินผลก่อนการเรียน	(3)
<hr/>	
<b>บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>	<b>1</b>
ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3
ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์	5
วิวัฒนาการการบริหารทรัพยากรมนุษย์	6
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจ	16
ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์	16
ขอบข่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์	18
บทบาทผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	22
กิจกรรมและคำถาม	28
บทสรุป	28
เชิงอรรถ	29
บรรณานุกรม	31
<b>บทที่ 2 ธรรมชาติของคน</b>	<b>33</b>
ความแตกต่างของคน	35
ความแตกต่างของคนส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	41
ความต้องการของคน	42
การศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของบุคคล	49
ประเภทของปัญหาคน	51
กิจกรรมและคำถาม	52
บทสรุป	53
เชิงอรรถ	54
บรรณานุกรม	55

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 หลักการและวิธีการทางจิตวิทยา</b>	57
ความหมายของจิตวิทยา	59
จิตวิทยากับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	60
ประโยชน์ของจิตวิทยา	61
วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา	62
หลักจิตวิทยากับการปรับตัวของคน	67
กิจกรรมและคำถาม	70
บทสรุป	71
เชิงอรรถ	72
บรรณานุกรม	73
<b>บทที่ 4 การให้คำปรึกษาและแนะนำ</b>	75
แบบของการให้ความช่วยเหลือ	77
ความเป็นมาของการให้คำปรึกษา	81
ความหมายของการให้คำปรึกษา	82
วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา	83
หลักการให้คำปรึกษา	84
ขอบข่ายของการให้คำปรึกษา	85
ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา	89
กิจกรรมและคำถาม	90
บทสรุป	91
เชิงอรรถ	92
บรรณานุกรม	93
<b>บทที่ 5 แนวคิดทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา</b>	95
แนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา	97
ประเภทของการให้คำปรึกษา	100

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กระบวนการให้คำปรึกษา	101
กรณีตัวอย่างการให้คำปรึกษา	104
การประเมินผลการให้คำปรึกษา	107
ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการให้คำปรึกษา	110
คุณสมบัติและบทบาทของผู้ให้คำปรึกษา	110
กิจกรรมและคำถาม	112
บทสรุป	113
เชิงอรรถ	114
บรรณานุกรม	115
<b>บทที่ 6 เทคนิคการให้คำปรึกษา</b>	<b>117</b>
เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	119
เทคนิคการฟัง	122
เทคนิคการพูด	125
เทคนิคการสะท้อน	129
เทคนิคการทำคู่สัญญา	131
เทคนิคการให้คำแนะนำ	135
กิจกรรมและคำถาม	136
บทสรุป	137
เชิงอรรถ	138
บรรณานุกรม	139
<b>บทที่ 7 วินัย</b>	<b>141</b>
ความหมายของวินัย	144
ลักษณะสำคัญของวินัย	144
สาเหตุที่ต้องดำเนินการทางวินัย	146
ประเภทของพนักงานที่มีปัญหา	146

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กระบวนการดำเนินการทางวินัย	148
หลักเกณฑ์การกำหนดวินัย	151
แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย	152
การนำวินัยไปปฏิบัติ	158
การบริหารการดำเนินการทางวินัย	159
กิจกรรมและคำถาม	161
บทสรุป	162
เชิงอรรถ	163
บรรณานุกรม	165
๘	
<b>บทที่ 8 การร้องทุกข์</b>	<b>167</b>
ความหมายการร้องเรียน การร้องทุกข์ การอุทธรณ์	169
สาเหตุของการร้องทุกข์	170
ผู้บริหารทราบเกี่ยวกับการร้องทุกข์ได้อย่างไร	172
กระบวนการและขั้นตอนการร้องทุกข์	174
การนัดหยุดงาน การปิดงาน	179
ข้อพิพาทแรงงาน	180
การจัดการข้อร้องทุกข์	181
กิจกรรมและคำถาม	183
บทสรุป	184
เชิงอรรถ	185
บรรณานุกรม	186
<b>บทที่ 9 ความขัดแย้ง</b>	<b>187</b>
ความหมายของความขัดแย้ง	189
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง	190
การเปรียบเทียบแนวคิดความขัดแย้ง	193

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สาเหตุของความขัดแย้ง	194
ประโยชน์และโทษของความขัดแย้ง	196
ประเภทของความขัดแย้ง	199
กิจกรรมและคำถาม	205
บทสรุป	205
เชิงอรรถ	207
บรรณานุกรม	208
<b>บทที่ 10 กระบวนการของความขัดแย้ง</b>	<b>209</b>
กระบวนการของความขัดแย้ง	211
สภาพการณ์ความขัดแย้ง	213
การรู้ความขัดแย้ง	214
การจัดการความขัดแย้ง	214
พฤติกรรมหรือปฏิกิริยาของบุคคล	217
ผลลัพธ์ของความขัดแย้ง	218
พฤติกรรมของบุคคลต่อความขัดแย้ง	218
กิจกรรมและคำถาม	220
บทสรุป	220
เชิงอรรถ	221
บรรณานุกรม	222
<b>บทที่ 11 การบริหารความขัดแย้ง</b>	<b>223</b>
การบริหารความขัดแย้งภายในบุคคล	225
การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร	226
ขั้นตอนการบริหารความขัดแย้ง	227
บุทศาสตร์การบริหารความขัดแย้ง	229
การกระตุ้นหรือเพิ่มความขัดแย้ง	229

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การลดความขัดแย้ง	231
การแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือบุคลิกความขัดแย้ง	232
กลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ	232
กลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้	234
กลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ	236
การเปรียบเทียบยุทธศาสตร์การบริหารความขัดแย้ง	238
กิจกรรมและคำถาม	239
บทสรุป	239
เชิงอรรถ	241
บรรณานุกรม	242
<b>แบบประเมินผลหลังการเรียน</b>	<b>243</b>
<b>เฉลยแบบประเมินผลก่อนการเรียน</b>	<b>244</b>
<b>แนวตอบกิจกรรมและคำถาม</b>	<b>246</b>
<b>เฉลยแบบประเมินผลหลังการเรียน</b>	<b>253</b>
<b>หนังสืออ่านประกอบ</b>	<b>255</b>