

# Human Resources



- **คนที่มีคุณค่าต้องพัฒนาอะไรบ้าง**
  - พัฒนาความรู้ (โดยการศึกษา)
  - พัฒนาชีวิต (โดยการสร้าง **Character** ที่ดี และเป็นแบบอย่างได้)
  - พัฒนาการทำงาน (โดยการฝึกอบรมและพัฒนา)
- **การพัฒนาทั้ง 3 ด้านนี้ต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต**



# ปรัชญาการพัฒนาคชนของประเทศไทย



- เก่ง (ความรู้และสติปัญญา)
- ดี (คุณธรรม)
- มีความสุข (ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ)

**เราเข้าใกล้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มาก  
น้อยแค่ไหน ?**



# ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย

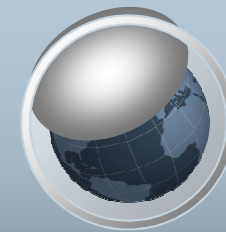


– World Economic Forum 2016 จัดลำดับขีด  
ความสามารถประเทศ ต่าง ๆ

– ประเทศไทย อยู่ในลำดับ 28

- คุณภาพของ HR
- คุณภาพของ Science & Technology
- คุณภาพของ Mgt.
- ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ Globalization





## ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย

- ขณะที่ประเทศสิงคโปร์ อยู่ในลำดับ 4
- ผลที่ตามมา

***per capita income*** (รายได้ของพลเมืองแต่ละคน)

- ไทย US \$5,200 (approx.)
- สิงคโปร์ US \$50,000 (approx.)
- ไม่เคยมีประเทศใดที่พลเมืองมีขีดความสามารถสูง (ฉลาด)แล้ว ยากจน หรือประเทศชาติต้องล่าหลัง



# ความเปลี่ยนแปลงของโลก

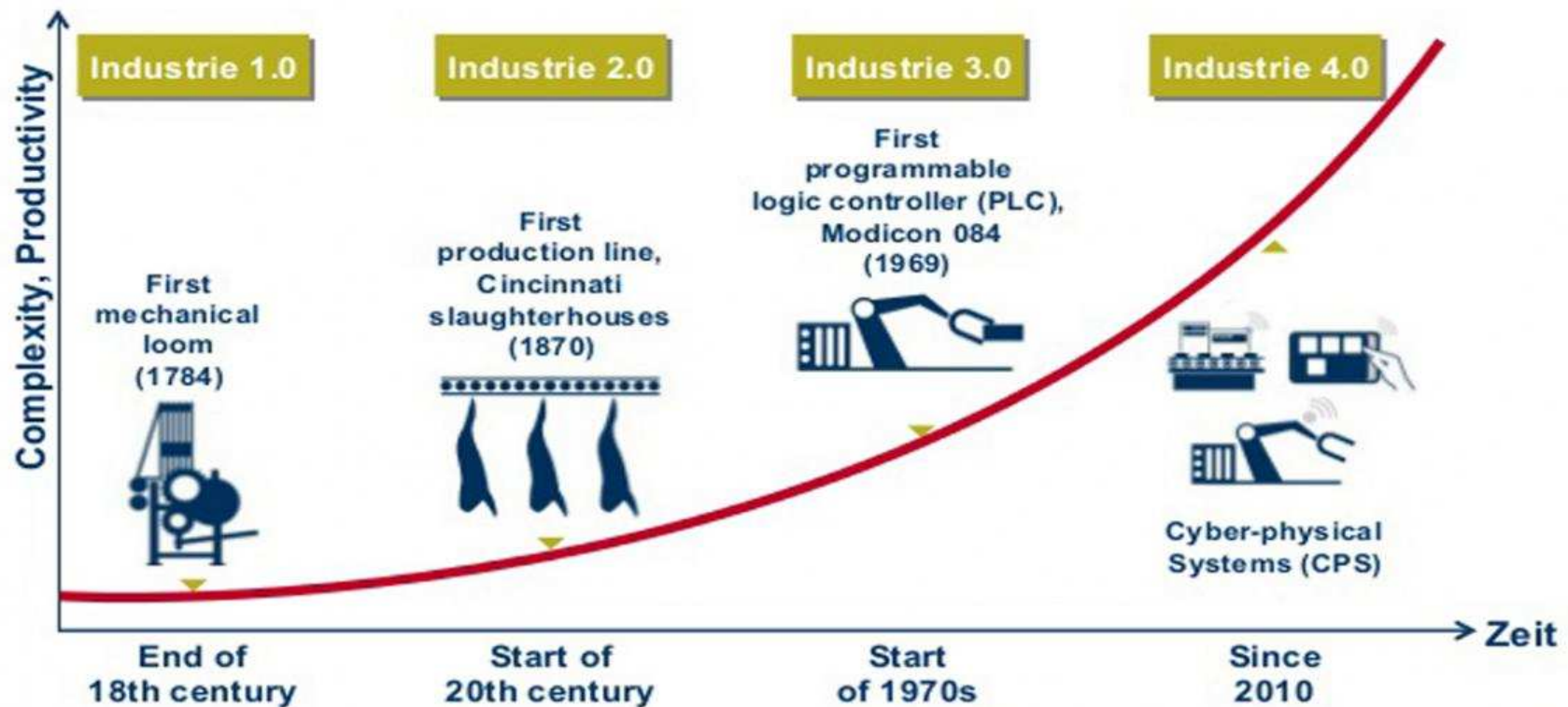


- Alvin Toffler, *The Third Wave*
  - 1st Wave 8,000 B.C. (Before Christ) to 1750 A.D. (anno domini)
    - เป็นการปฏิวัติทางเกษตรกรรม
    - อาชีพคนส่วนใหญ่ของโลกคือการเกษตร
  - 2nd Wave 1750 - 1955 A.D.
    - เป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมไปสู่ Mass production
    - คนส่วนใหญ่ในโลกตะวันตกมีอาชีพอยู่ในภาคอุตสาหกรรม
  - 3rd Wave 1950s - 2000s
    - เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร
    - เป็นการปฏิวัติในวิธีการส่งข้อมูลข่าวสาร

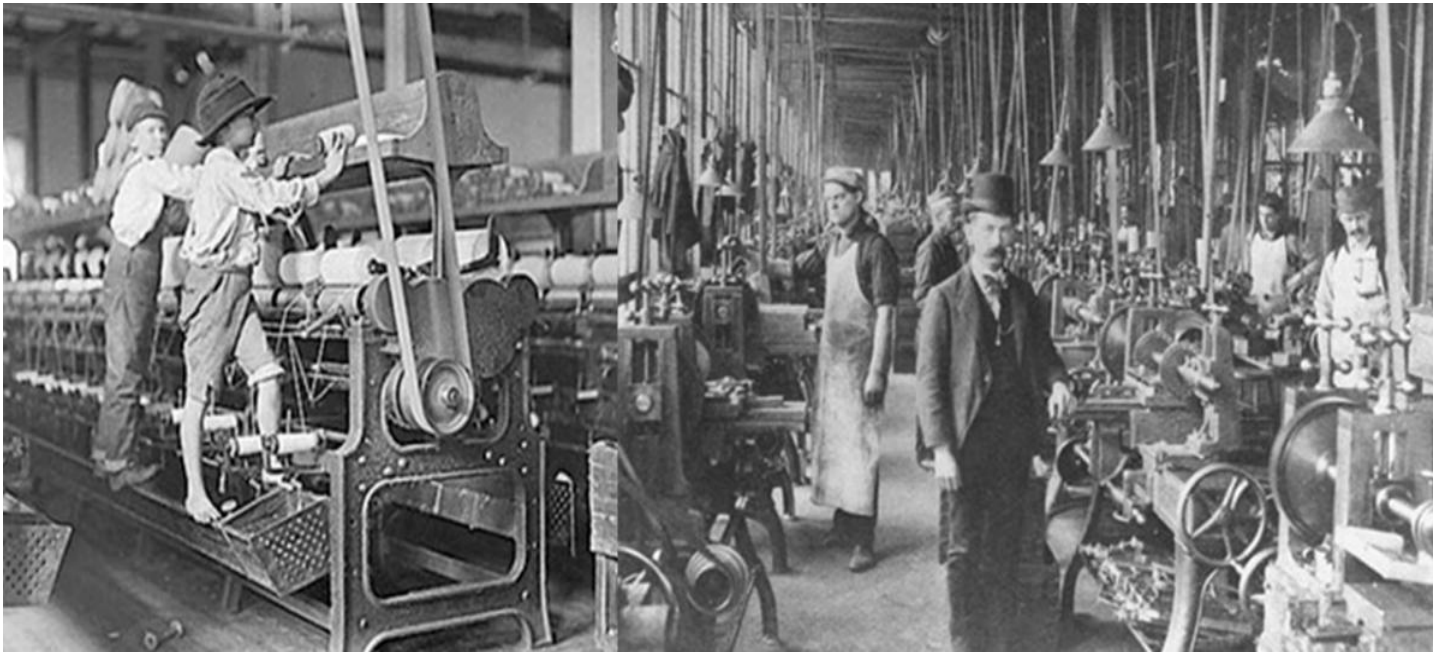


# การปฏิวัติโลกอุตสาหกรรมครั้งที่ 4

## Industrie 4.0: The next Industrial Revolution



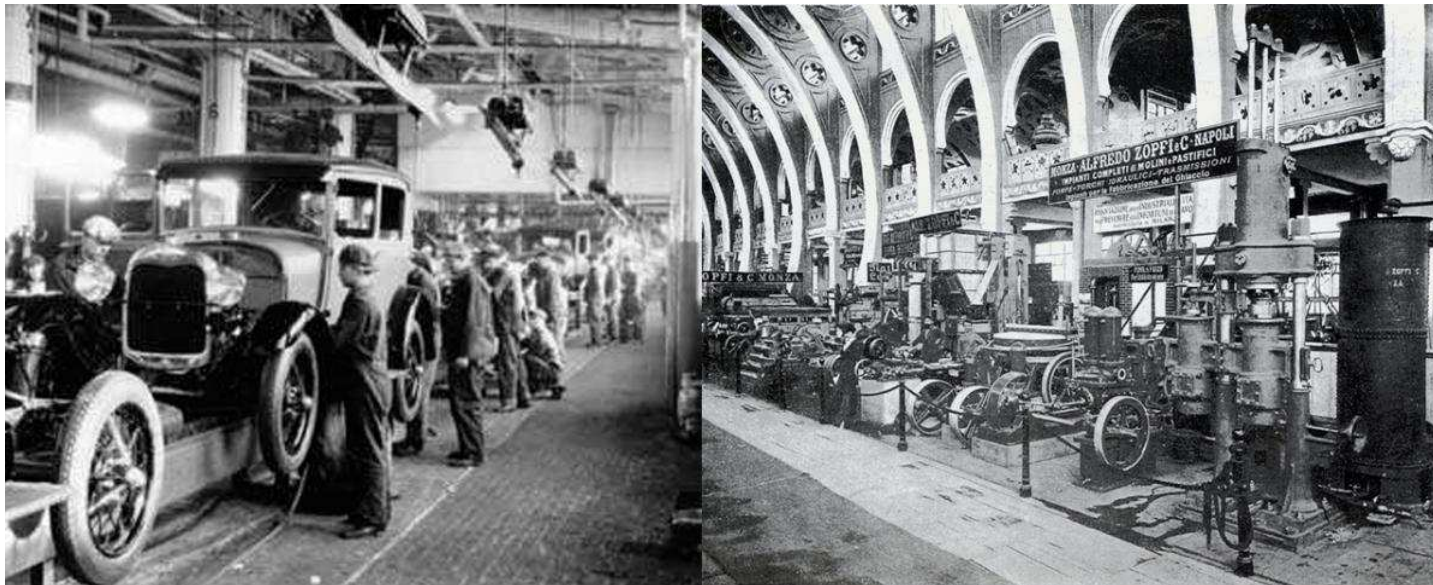
# ประวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1



# ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1

- ในช่วงปลายศตวรรษที่ 18 เจมส์ วัตต์ ได้ปรับปรุงเครื่องจักรกลไอน้ำนิโคแมนให้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น สามารถสร้างรถไฟลุดระยะทางคมนาคม และนำไปสู่การสร้างเครื่องจักร เรียกว่า “สมัยแห่งพลังไอน้ำ”
- เจมส์ วัตต์ ไม่ได้ประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ แต่สิ่งที่เขาทำคือ สร้างนวัตกรรมจำนวนมากที่ช่วยให้ประสิทธิภาพของการผลิตสิ่งทอเพิ่มขึ้นอย่างน้อยสามเท่าจากที่เคยทำได้ อาจกล่าวได้ว่า เขาเป็นจุดเริ่มต้นของการมาถึงของโรงงานผลิตที่ใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิต ก่อกำเนิดเป็นโรงงานสมัยใหม่

## ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2



## ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 2

- ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 เมื่อ เฮนรี ฟอร์ด ได้นำระบบสายพานเข้ามาใช้ในสายการผลิตรถยนต์ในปี ค.ศ. 1913 ทำให้เกิดเป็นรถยนต์โมเดลทีที่มีจำนวนการผลิตมากถึง 15 ล้านคัน จนกระทั่งหยุดสายการผลิตไปในปี ค.ศ. 1927 เป็นการเปลี่ยนจากการใช้เครื่องจักรไอน้ำ มาใช้พลังงานไฟฟ้าส่งผลให้สามารถปลดปล่อยพลังการผลิตอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน
- เทคนิคใช้สายพานการผลิตในลักษณะเดียวกันนี้ได้รับการเผยแพร่ไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลง ถึงตรงนี้เรียกได้ว่า ยุคของการผลิตสินค้าเหมือน ๆ กันเป็นจำนวนมากหรือ Mass Production ได้เกิดขึ้นแล้ว

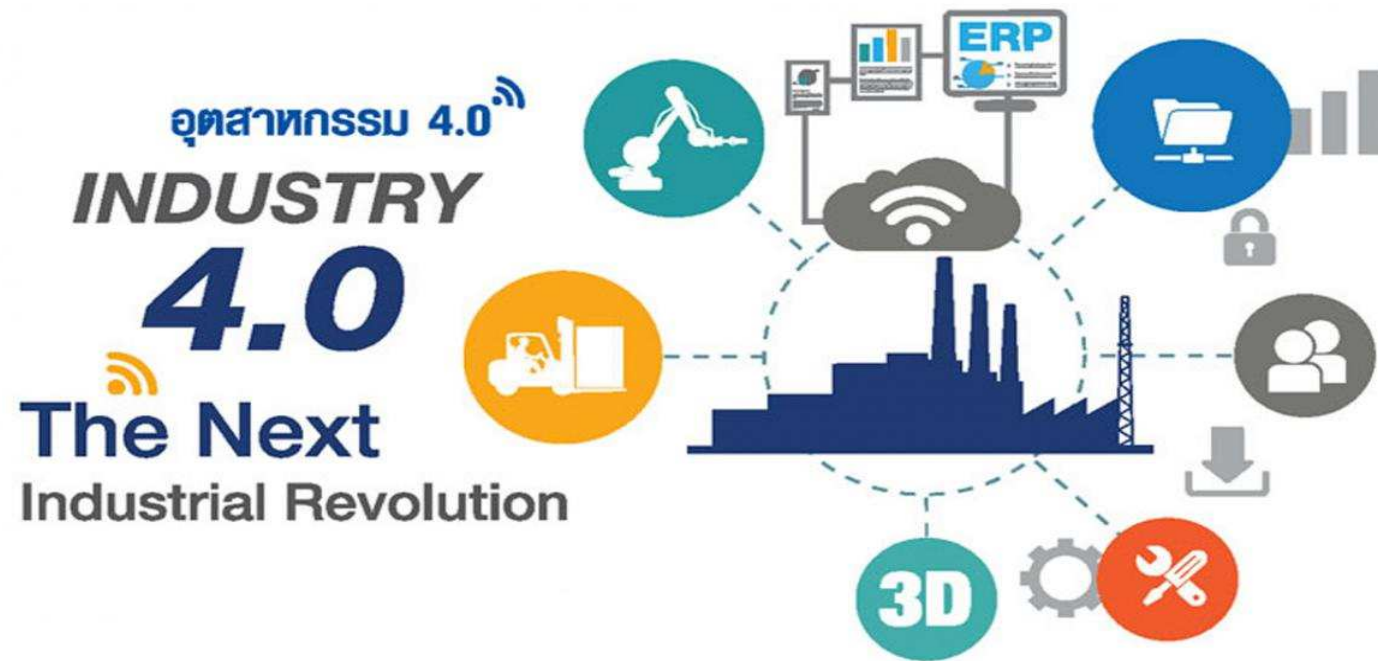
# ปฏิบัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3



# ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3

- เป็นผลมาจากยุคเริ่มต้นของคอมพิวเตอร์ที่เข้ามาช่วยในงานอุตสาหกรรมตั้งแต่ ค.ศ. 1970 ทำให้เกิดสายการผลิตแบบอัตโนมัติขึ้น และเข้ามาเสริมการทำงานเดิมที่มีแต่ชุดกลไกเพียงอย่างเดียว
- เป็นการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติหรือหุ่นยนต์ในการผลิตแทนที่แรงงานมนุษย์มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง จนทุกวันนี้แทบทุกโรงงานต่างต้องมีระบบการผลิตแบบอัตโนมัติเข้าไปมีส่วนช่วยในการผลิตด้วยเสมอ จนมาถึงโรงงานผลิตที่ใช้ระบบอัตโนมัติขั้นสูงเพื่อผลิตสินค้าอุปโภคที่มีความซับซ้อนมาก ๆ จุดประสงค์ก็เพื่อให้สินค้ามีราคาต่ำพอที่ผู้บริโภคจะสามารถจ่ายได้

# ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4



# ปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4

- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต มาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้า
- จุดเด่นที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือสามารถเชื่อมความต้องการของผู้บริโภคแต่ละรายเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง พุดง่าย ๆ ก็คือ โรงงานยุค 3.0 สามารถผลิตของแบบเดียวกันจำนวนมากในเวลาพริบตาเดียว แต่โรงงานยุค 4.0 จะสามารถผลิตของหลากหลายรูปแบบแตกต่างกัน (ตามความต้องการเฉพาะของผู้บริโภคแต่ละราย) เป็นจำนวนมากในเวลาพริบตาเดียว โดยใช้กระบวนการผลิตที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลครบวงจรแบบ “Smart Factory”
- เป็นการบูรณาการโลกของการผลิต เข้ากับการเชื่อมต่อทางเครือข่ายในรูปแบบ “The Internet of Things (IoT)” คือการทำให้กระบวนการผลิตสินค้าเชื่อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล หรือแม้กระทั่งทำให้ตัวสินค้าเองเชื่อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล

# จำไว้เมื่อต้องทำงาน



- องค์กรในปัจจุบันเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้  
(learning organizations)
- สังคมในอนาคตจะเป็นสังคมฐานความรู้  
(knowledge-based society)
- เศรษฐกิจในอนาคตจะเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้  
(knowledge-based economy)



# จำไว้เมื่อต้องทำงาน



- คนในองค์กรต้องเรียนรู้จากความสำเร็จ และ ความล้มเหลวในอดีต
- การทดลองสิ่งใหม่ ๆ ต้องได้รับการสนับสนุน และ รางวัลจากความสำเร็จที่ได้จากการทดลองสิ่งใหม่ ต้องสูง
- ขณะที่ ความเสี่ยงหรือผลร้ายจากความล้มเหลว ต้องต่ำ คนจึงจะกล้าเรียนรู้และทดลองสิ่งใหม่ ๆ



# รูปแบบการบริหาร



การบริหารประกอบด้วย ระบบ และ คน

- **Structural Side (Taylor)** i.e. โครงสร้างองค์กร ระบบงาน เทคนิควิธีการทำงาน ฯลฯ (Organiz ation without man)
- **Human Side (McGregor)** i.e. การพัฒนา การจูงใจ พฤติกรรมองค์กร จิตวิทยา ฯลฯ (Man without organiz ation)



# หันมามองระบบราชการ



ต้องทำทั้ง 2 ด้าน

- Structural side (การจัดกลุ่มงานกระทรวง ทบวง กรม) การใช้ IT เพื่อการบริหาร เช่น IT G.I.S และยังคง “หาเจ้าภาพ” เพื่อให้มี accountability
- Human side ( กพร. มีงานใหญ่รออยู่)

ขณะนี้ Structural side ทำไปมากแล้วส่วน Human side ยังไม่ได้รับการผลักดันอย่างเป็นระบบ และเพียงพอ



# ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์



- ทรัพยากรบริหาร (Administrative Resources) 3Ms  
4Ms 5Ms .....7Ms แต่หลัก ๆ ก็มี

- Man

- Money

- Material



# ทำไมทรัพยากรบุคคลจึงสำคัญที่สุด



- **คนเป็นผู้กำหนดทุกสิ่งในองค์กร**
  - ชนิดของผลผลิต
  - วิธีการผลิต
  - ปริมาณการผลิต
  - คุณภาพของผลผลิต
- **คนเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะพิเศษเพราะคน**
  - มีความรู้สึก
  - มีความคาดหวัง
  - มีความเชื่อและมีอุดมการณ์
  - มีความจงรักภักดี
  - ความคิดริเริ่ม
- **จึงต้องการการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากทรัพยากรอื่น ๆ**



# เชื่อมโยง?



- **นักบริหารทุกคนต้องเป็นนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะ**
  - ต้องเกี่ยวข้องกับคน
  - ต้องรู้จักจิตใจบุคคล รู้จักใช้คน
  - ต้องเข้าใจธรรมชาติของคน
- **Personnel managers are now corporate heroes.**
- **ยิ่งถ้าเป็นนักบริหาร “มืออาชีพ” ยิ่งต้องเก่งเรื่องคนมาก**





# นักบริหารมืออาชีพ หมายถึงอะไร?

- ทำงานสำเร็จ (บรรลุเป้าหมาย) ให้ทำงานอะไรก็ทำได้สำเร็จ
- แก้ปัญหาได้ (โดยเฉพาะปัญหาวิกฤต)  
(ความสามารถของกัปตันจะถูกทดสอบในเวลาเผชิญกับพายุร้ายแรง)
- อีกความหมายหนึ่งคือ เขาไม่เป็นผู้ประกอบการเอง
- อีกความหมายหนึ่งคือ **แพง** (แต่คุ้ม)

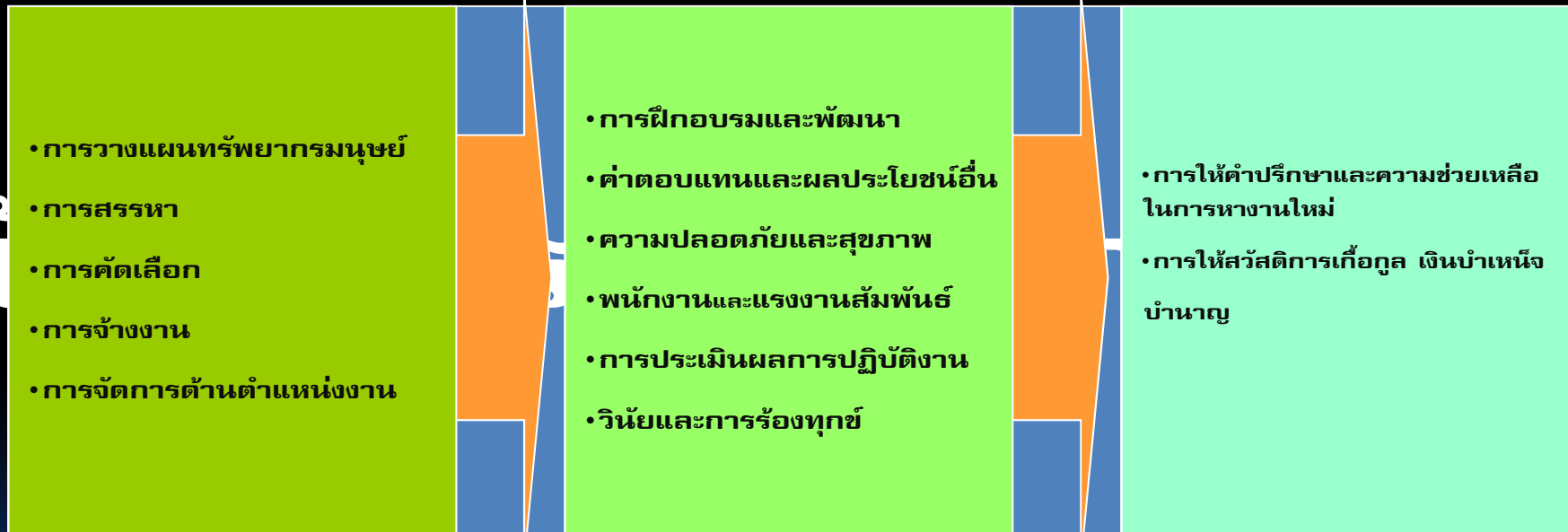


# กรอบแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ก่อนเข้าร่วมงาน

ขณะปฏิบัติงาน

ภายหลังจากการร่วมงาน



Acquisition

Retention

Separation

# ความหมาย

# การบริหารทรัพยากรบุคคล



**หมายถึง กิจกรรมด้านบริหารงานบุคคล/การพนักงาน/บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ ครอบคลุมในภารกิจ 4 ด้าน**

- 1. ด้านการสรรหาพนักงาน เช่น การรับสมัคร การทดสอบ การสัมภาษณ์ การว่าจ้าง การบรรจุ และการทดลองปฏิบัติงาน เป็นต้น**
- 2. ด้านการพัฒนาซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาพนักงาน (การฝึกอบรมและพัฒนา) การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กรเป็นต้น**
- 3. ด้านการรักษาพนักงานในส่วนค่าตอบแทนความก้าวหน้าในตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล การสื่อสารสัมพันธ์ สุขอนามัย ความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น**
- 4. ด้านการใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า เกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน การออกแบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การวิจัย และการตรวจสอบด้านทรัพยากรบุคคลเป็นต้น**



# กิจกรรม/งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล



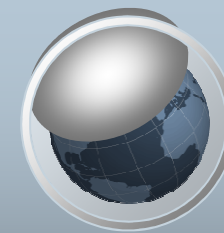
หมายถึง ลักษณะงานทางด้านบริหารทรัพยากรบุคคลใน 3 ระดับ คือ

1. ระดับกลยุทธ์ ( Strategy ) เป็นลักษณะการกำหนดทิศทาง นโยบาย และภารกิจ เพื่อวางแผนทางหรือวิธีการของการบริหารทรัพยากรบุคคลให้รองรับกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ธุรกิจ

2. ระดับบริการ ( Service Delivery ) หมายถึง การดำเนินการในเรื่องการสรรหาพนักงาน การฝึกอบรม การจัดทำเงินเดือน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการด้านสวัสดิการ เป็นต้น

3. ระดับธุรการงานบุคคล ( Administration ) หมายถึง การทำงานด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกประวัติ การจัดทำบัตรตอก - ลงเวลา การแจก Pay-Slip เป็นต้น





# แนวโน้มเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

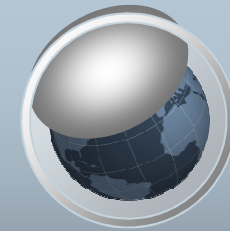




## แนวโน้มด้าน HRM และการจัดการ

- องค์กรเล็กลง เพื่อลดค่าใช้จ่าย
- Flat Organization เพื่อความมีประสิทธิภาพในการประสานตัดสินใจ การบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- หน่วยงานน้อยลง มีการรวมตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดชอบที่คล้ายกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน
- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในงาน HR เช่น ระบบ HRIS
- ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารจากระดับล่างสู่ระดับบน ( Bottom Up ) มากขึ้น เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางร่วมกันของนโยบายองค์กร
- Competency Based Pay





## แนวโน้มด้าน HRM และการจัดการ

- เพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานด้วยการฝึกอบรม พัฒนาอย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึง พัฒนาผู้บริหารของทุกหน่วยงานให้ทำหน้าที่ของ HR อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำระบบ Competency มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของพนักงาน
- สร้างบทบาทในลักษณะ Business Partner
- Outsourcing เพื่อลดค่าใช้จ่ายต้นทุนและนำไปสู่การได้เปรียบในเชิงธุรกิจ
- การผลิตสินค้า บริการ คำนึงถึงสภาพแวดล้อมเพื่อคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่มากขึ้น
- ต้องสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กร (Corporate Culture) ให้ชัดเจนขึ้นเพื่อเป็นกรอบและยึดถือร่วมกันในการดำเนินธุรกิจ





## แนวโน้ม HRM กับการควบคุมและการประเมินผล

### ■ การควบคุมภายในองค์กร

- เพื่อให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรของหน่วยงานต่าง ๆ ได้มาตรฐาน บรรลุเป้าหมาย ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น
- การควบคุมงบประมาณ
- การควบคุมอัตรากำลังคน
- ISO / TQM

### ■ การประเมินผลแบบเปิด

หมายถึง ผู้ประเมินได้แก่ ลูกค้า หรือผู้รับบริการ จากทุกหน่วยงาน ทุกคน ทุกระดับ ประชาชนผู้ซื้อสินค้า ตัวแทนจำหน่าย ฯลฯ

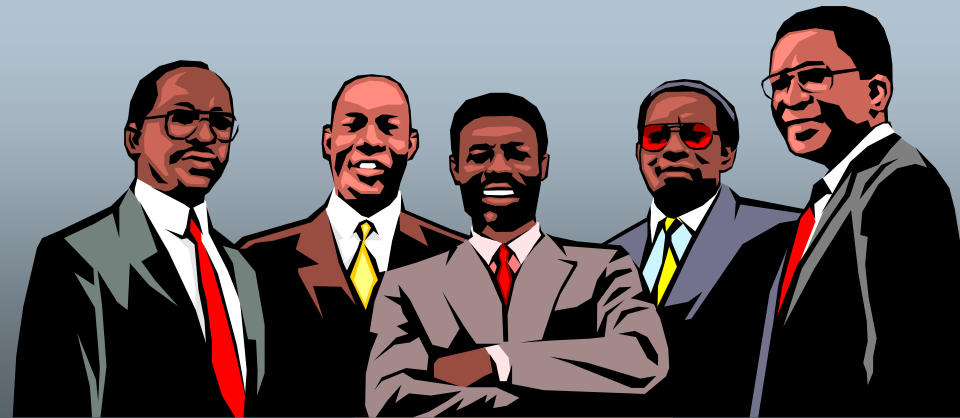




## แนวโน้ม HRM กับการควบคุมและการประเมินผล

- **การควบคุมด้วยความผูกพันกับลูกค้าและเงื่อนไขเวลา**  
หมายถึง การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การผลิตสินค้า/บริการ และธุรกิจขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ โดยมุ่งสู่การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ส่งเสริมรักษาสภาพแวดล้อม ช่วยเหลือปัญหาสังคม เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
- **การควบคุม Sub-Contractor**  
งานบางอย่างไม่มี Value Added จะดูการบริหารงานบางอย่างด้วยวิธี Outsource เพื่อลดค่าใช้จ่าย แต่ก็ต้องมีการควบคุมให้ได้มาตรฐานเพราะแม้ว่า ไม่ได้เป็นงานที่มี Value Added แต่งานนั้นสนับสนุนหรือเอื้ออำนวยให้หน่วยงานสำคัญ บรรลุเป้าหมายองค์กรด้วยเช่นกัน





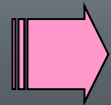
## บทบาทของผู้บริหารกับงานด้านทรัพยากรบุคคล

- ในฐานะผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท (HR Professional)
- ในฐานะผู้จัดการ / ผู้บริหารของหน่วยงาน





## ในฐานะผู้บริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท (HR Professional)

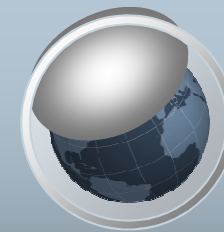


### ทำไมถึงต้องมี HR

- HR ช่วยให้พนักงานและองค์กรได้มีการปรับปรุงผลงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- HR ช่วยทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานหลักในการร่วมคิด ร่วมปรึกษา ในฐานะผู้มีส่วนร่วม (Partnership)
- HR ช่วยทำให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าในด้านผลงาน เทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญในงานของ

พนักงาน





# HR CHAMPION



## Strategic Partner



### ในมุมมองทางด้านที่เน้นพันธมิตรในการกำหนดกลยุทธ์เชิงธุรกิจ

- เป็นหน่วยงานที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร
- เป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมกลยุทธ์ด้าน HR กับกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- เป็นหน่วยงานที่สามารถแปลงกลยุทธ์ธุรกิจด้าน HR มาเป็นแผนปฏิบัติการที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ
- เป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างผลงานเชิงธุรกิจโดยใช้ศักยภาพของคน และ องค์กร



## Change Agent



**ในมุมมองทางด้านที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง**

- เป็นหน่วยงานที่วางนโยบาย หลักการ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดี และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ
- เป็นหน่วยงานที่เตรียมพร้อมความสามารถขององค์กรในการที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในทุกสถานการณ์
- เป็นหน่วยงานที่เข้าไปร่วมมือกับส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงาน/ทีมงาน อันนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง



## Employee Champion



ในมุมมองทางด้านที่เป็นผู้ครองใจพนักงาน

- เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้สึที่ดี และการสนองตอบต่อความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
- เป็นหน่วยงานที่จัดหาแหล่งและระบบที่ช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้/พัฒนาขีดความสามารถ และการปรับปรุงผลงาน
- เป็นหน่วยงานที่จัดวางแผนการพัฒนารายบุคคล พัฒนาอาชีพ และพัฒนาองค์กร เพื่อเตรียมการสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ
- เป็นหน่วยงานที่คิดหาแนวทาง/กิจกรรมที่ทำให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่สอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย ค่านิยม และหลักการที่บริษัทกำหนด



## Administrative Expert



**ในมุมมองทางด้านที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน**

- เป็นหน่วยงานที่สร้างและปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำไปสู่การให้บริการผ่านทางทีมงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
- เป็นหน่วยงานที่พัฒนาระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





# สรุป HR CHAMPION

**Strategic Partner**

ร่วมวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ

**Change Agent**

เท่าทันและบริหารการเปลี่ยนแปลงให้บังเกิดผล

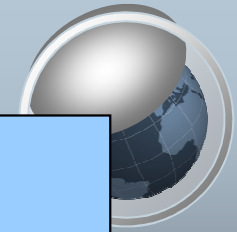
**Employee Champion**

ช่วยให้พนักงานได้พัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานให้แก่หน่วยงานได้เต็มศักยภาพ

**Admin Expert**

เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดการงานบุคคลได้ทุกด้าน





# 2

## ในฐานะผู้จัดการ/ผู้บริหารของหน่วยงาน

### บทบาท

- All Managers are HR Managers หรือ
- Non-HR Manager is HR Manager

### หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการที่มี ผู้ใต้บังคับบัญชา

1. Business Management
2. People Management
3. Asset Management



# Business Management



**คือ การดำเนินธุรกิจตามงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเป้าหรือ Objective ที่ชัดเจน**

ในเรื่องนี้ ผู้จัดการมีหน้าที่ที่จะต้องวางแผน (Plan) ดำเนินตามแผน (Execution) วัดและรายงานผล (Measurement) ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ถ้าเป็น Line Operations - เน้นเรื่องยอดขายและกำไร

ถ้าเป็น Staff Operations - เน้นการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และบริการที่ดียิ่งขึ้น



# People Management



**คือ** การบริหารบุคลากร

เป็นหน้าที่ที่สำคัญมากเพราะความสำเร็จของบริษัทจะขึ้นอยู่กับผลงานของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ (Employee Success = Company Success) การที่จะทำให้พนักงาน มีขวัญกำลังใจ และผลงนที่ดีได้ ต้องอาศัยระบบบริหารบุคลากรที่ดี และ ผู้จัดการที่มีความสามารถและเอาใจใส่ในเรื่องนี้

**หน้าที่หลักของผู้จัดการ คือ**

- Compensation Management
- Performance Management
- Personnel Development
- Morale Management



# Compensation Management



เป็นการบริหารเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน ซึ่งผู้จัดการควรดูแลอยู่เสมอว่าผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ได้รับผลตอบแทนที่อยู่ในมาตรฐาน Salary Structure หรือไม่ และสมควรกับความสามารถและผลงานของเขาหรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาขึ้นเงินเดือนใน เวลาและอัตราที่สมควร



# Performance Management



เป็นการกำหนดหน้าที่และ **Objective** ที่ชัดเจนและเป็น  
ที่เข้าใจของพนักงาน โดยมีการติดตาม และ ประเมินผล  
งานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้พนักงานทราบ และเพื่อบริหาร  
ค่าตอบแทน

ผู้จัดการมีหน้าที่ช่วยสนับสนุนให้ลูกน้องของตน  
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้นด้วย  
ไม่ใช่แต่ประเมินผลอย่างเดียว



# Personnel Development



เป็นการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้นเรื่อยๆ เพื่อพัฒนาเขาให้พร้อมที่จะรับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นหรือสูงขึ้น โดยการกำหนดแผนร่วมกับพนักงานแต่ละคนว่า ควรพัฒนาในเรื่องใดบ้าง และสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหรือวิธีอื่น ๆ ที่จะเพิ่มทักษะของเขาในแต่ละเรื่อง พร้อมทั้งให้โอกาสเขาได้ใช้วิชาความรู้ในงานจริง ๆ ด้วย



## 2.4 Morale Management



คือ การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ซึ่งรวมทั้งการสร้างบรรยากาศ  
ของการทำงานร่วมกันที่ดี (Team Work) และมีความไว้วางใจกัน  
(Trust) ในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ควรมีการติชม และ  
ยกย่องพนักงานที่มีผลงานดีเด่นเพื่อให้กำลังใจ การสื่อสารทิศทาง  
ของบริษัทฯ ให้ทุกคนเข้าใจและการสร้างภาพพจน์ของบริษัทฯ ที่  
ดีในสายตาของพนักงาน เพื่อสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน  
และความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของบริษัท



# Asset Management



เป็นการปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในรูปแบบของชื่อเสียง และทรัพย์สินต่าง ๆ อันได้แก่ วัสดุ และสินค้า การเงินและทรัพย์สินทางปัญญาไม่ให้เกิดความสูญเสีย และ รั่วไหล

ผู้จัดการทุกคนทำหน้าที่ เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ต่อพนักงานซึ่งควรรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ให้สมดุล กับผลประโยชน์ของพนักงานด้วย และหาทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ WIN-WIN ทั้งสองฝ่าย

