

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	3
ส่วนที่ 1 พื้นฐานการประเมินบุคลากรโดยอิงกับความสามารถ	11
บทที่ 1 : ระบบการประเมินโดยอิงกับความสามารถประเภทต่าง ๆ	13
➡ บทสรุป	13
➡ ระบบการประเมินโดยอิงกับความสามารถมีอะไรบ้าง ?	15
➡ เริ่มต้นด้วยก้าวที่ถูกต้อง	23
➡ ข้อเปรียบเทียบของการประเมินในแง่หลักการและการปฏิบัติ	26
บทที่ 2 : การประเมินโดยอิงกับความสามารถของบุคลากรคืออะไร ?	33
➡ บทสรุป	33
➡ ปัจจัยที่เหมือน ๆ กันของกรประเมินผลทุกรูปแบบ	34
➡ วัตถุประสงค์ของการประเมิน	35
➡ กระบวนการของการประเมิน	35
➡ การประเมินโดยอิงกับความสามารถ	39
➡ การนำการประเมินโดยอิงกับความสามารถมาใช้	41
บทที่ 3 : วัตถุประสงค์ของการประเมินโดยอิงกับความสามารถและการนำไปใช้	45
➡ บทสรุป	45
➡ ความสามารถในด้านผลลัพธ์จากผลการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะส่วนบุคคล ? เราจะประเมินไปทำไม ?	46

	หน้า
➡ วัตถุประสงค์ของการประเมิน	48
1. การประเมินเพื่อการรับรอง	48
กรณีศึกษา : Blubeckers Restaurants Limited	51
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	58
3. การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม	60
4. การตรวจสอบทักษะ	62
5. การยอมรับและใช้ผลของการเรียนรู้ที่ผ่านมา	63
6. การสรรหาและคัดเลือก	64
7. การประเมินผลการฝึกอบรม	65
ส่วนที่ 2 การประยุกต์ใช้	69
บทที่ 4 : การกำหนดหลักเกณฑ์ของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ	73
➡ บทสรุป	73
➡ ทำไมจึงต้องประเมิน ?	74
➡ ต้องประเมินอะไรบ้าง ?	75
➡ การกำหนดเกณฑ์ให้กับผลการปฏิบัติงาน	77
➡ การนำมาตราฐานความสามารถไปใช้	85
➡ เห็นพ้องกันในแผนการประเมิน	89
➡ การกำหนดแผนการประเมิน	90
➡ อิทธิพลที่มีต่อการประเมิน	93

	หน้า
บทที่ 5 : รวบรวมหลักฐานของความสามารถ	97
➡ บทสรุป	97
➡ ใครเป็นผู้ประเมิน ?	98
<i>ประสบการณ์ที่ British Telecom</i>	101
➡ แหล่งที่มาของหลักฐาน	105
➡ การเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม	110
➡ การประเมินควรจัดที่ไหนและเมื่อไร ?	116
บทที่ 6 : เปรียบเทียบหลักฐานกับมาตรฐาน	119
➡ บทสรุป	119
➡ อารัมภบท	120
➡ ประเภทของหลักฐาน	121
➡ วิธีการและคุณภาพของการประเมิน	125
➡ กฎเกี่ยวกับการประเมิน	127
➡ กฎเกี่ยวกับหลักฐาน	128
➡ การเปรียบเทียบหลักฐานและการตัดสินความสามารถ	132
บทที่ 7 : การทบทวนและติดตามผล	139
➡ บทสรุป	139
➡ ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม	140
➡ การบันทึกผลการประเมิน	141
➡ บันทึกสิ่งที่เป็นผลสำเร็จ	142
➡ จัดให้มีการฝึกอบรมตามมา	144

	หน้า
บทที่ 8 : การประกันคุณภาพ	147
⊖ บทสรุป	147
⊖ อารัมภบท	147
⊖ การคัดสรรผู้ประเมิน	148
⊖ การฝึกอบรมผู้ประเมิน	149
⊖ การติดตามดูแลผู้ประเมิน	151
⊖ โครงร่างการตรวจสอบ : บทบาทและความรับผิดชอบ	153
⊖ การอนุมัติสถานที่ประเมิน	156
⊖ ขั้นตอนของการรับรอง	157
บทที่ 9 : กลยุทธ์การประเมิน	159
⊖ การควบคุมคุณภาพจากภายนอก	160
⊖ หลักฐานที่ได้จากการจำลองและการปฏิบัติงานจริง	160
⊖ ความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินและผู้ตรวจสอบ	161
แหล่งอ้างอิงและหนังสืออ่านเพิ่มเติม	162
ประวัติผู้เขียน	164