

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กำจร รัตยาบัณเฑาะ. การวางแผนกลยุทธ์สำหรับโรงงานผลิตลูกกอล์ฟสำเร็จ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2542.
- ฉัตรชัย จรัสนิมพิลกุล. การจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2542.
- รัฐวุฒิ วัชรรัตน์. การสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งเป็นนายอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วรโชค ชัยวงศ์. การวางแผนกลยุทธ์โดยใช้ระบบการบริหารแบบเข้มมุ่ง กรณีศึกษาภาควิชา
วิศวกรรมอุตสาหการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ปิยวรรณ นฤนิรนาท. การสรรหาบุคลากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Recruitment) กรณีศึกษา:
กรมทรัพย์สินทางปัญญา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- อุทิศ ขาวเธียร. การวางแผนกลยุทธ์. จำนวนพิมพ์ 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:
บริษัทด้านสุทธา การพิมพ์ จำกัด, 2546.
- พสุ เศรษฐินทร์. กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทฮาซันพรินต์ติ้ง จำกัด, 2546.
- พิบูล ทีปะปาล. การจัดการเชิงกลยุทธ์. จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรการ
พิมพ์, 2546.
- สุภาพร พิศาลบุตร. การสรรหาและการบรรจุพนักงาน. จำนวนพิมพ์ 1,500 เล่ม. กรุงเทพมหานคร:
โครงการศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- Stephen G.Haines. การจัดทำแผนกลยุทธ์. แปลโดย สุภาวดี วิริยะประพันธ์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ Be Right Books, 2547.
- ชูชัย สมितिไกร. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. จำนวน
พิมพ์ 2,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทแอคทีฟพรินท์ จำกัด, 2547.
- ธรรพ์เดช เจริญสุข. การจัดทำสรรหาคัดเลือกบุคลากรของเครือซีเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2547.

ยุค รักไทย. การสรรหาคัดเลือกบุคลากรแบบมีอาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ธรรมมล
การพิมพ์, 2548.

รศ.ดร.วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, กฤษณา สุวรรณภักดี, พรพรรณ ปริญาชนกุล, วลีพร ชนาธิคม
และพรทิพย์ นุกุลวุฒิโอภาส. การวางแผนกลยุทธ์ ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็น
เลิศ. จำนวนพิมพ์ 3,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด,
2548.

ภาษาอังกฤษ

Arthur W.Sherman, Jr. and George W.Bohlander. Managing Human Resources. 9th ed. Ohio:
South-Western Publishing Press, 1992.

R. Wayne Mondy, SPHR, Robert M. Noe, SPHR and Shane R.Premeaux. Human Resource
Management. 7th ed. United States of America, 1999.

Thomas P.Bechet. Strategic Staffing: A Practical Toolkit for Workforce Planning. United States
of America, 2002.

Herbert G. Heneman III and Timothy A. Judge, Staffing Organizations. 5th ed. Singapore, 2006.

Raymond A. Noe, John R. Hollenbeck, Barry Gerhart and Patrick M. Wright. Human Resource
Management. 4th ed. United States of America, 2003.

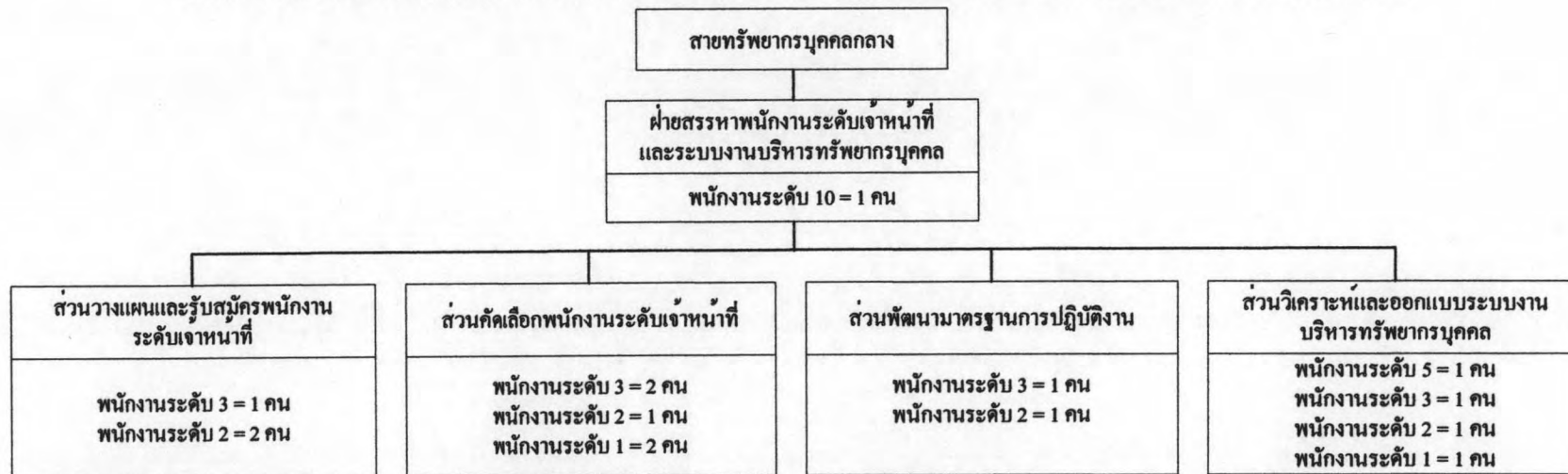
Lori Davila and Louise Kursmark. How to Choose the Right Person for the Right Job Every Time.
United States of America, 2004.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการปรับปรุงโครงสร้าง
และการแบ่งงานในฝ่ายสรรหาฯ**

ตัวอย่างโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานภายในฝ่ายสรรหาฯ หลังดำเนินการตามมาตรการ



หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ◆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนการจัดหากำลังคน
- ◆ จัดทำแผนการจัดงานรับสมัครพนักงานใหม่ผ่านทางต่างๆ
- ◆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทในประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างและการจัดงานรับสมัครพนักงานใหม่
- ◆ ดำเนินการรับสมัครพนักงานใหม่ผ่านทางต่างๆ ตามแผนงานที่วางไว้
- ◆ ติดตามและประเมินผลการรับสมัครพนักงานในแต่ละช่องทาง
- ◆ จัดทำงบประมาณในการจัดหากำลังคน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ◆ ดำเนินการพิจารณาผู้สมัครระดับเจ้าหน้าที่ก่อนนำเสนอให้กับหน่วยงาน
- ◆ ดำเนินการคัดเลือกพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ร่วมกับหน่วยงาน
- ◆ ดำเนินการเจรจาต่อรองเงินเดือนและกำหนดวันเริ่มงานกับผู้สมัคร
- ◆ ดำเนินการนำเสนอมุมมองพิจารณาอนุมัติการจ้างพนักงาน
- ◆ ทำการสำรวจและประเมินผลพนักงานที่คัดเลือก
- ◆ ให้ความปรึกษากับพนักงานใหม่และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงทดลองงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ◆ พัฒนาระบบการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการในการจัดหาพนักงาน
- ◆ วิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการจัดหาพนักงาน
- ◆ พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ◆ วิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล
- ◆ เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล
- ◆ ประสานงานกับฝ่ายระบบสารสนเทศฯ ในการวิเคราะห์ ออกแบบและจัดหาระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

ภาคผนวก ข.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการจัดทำเอกสารขั้นตอน
การปฏิบัติงานที่ชัดเจน**

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานระดับเจ้าหน้าที่			
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
ผู้จัดการส่วน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำแผนกัมถึงการคัดเลือกรายเดือน</div>	-	- แผนกัมถึงการคัดเลือกรายเดือน (F-RC-21)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก (ทะเบียน)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับใบคำขอใช้บริการสรรหา และแบบขออนุมัติอัตรา (ถ้ามี)</div>	- แบบขออนุมัติอัตรา (F-RC-22) - ใบคำขอใช้บริการสรรหา (F-RC-23)	- รายงานจำนวนการขอใช้บริการสรรหาพนักงาน ประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก (ทะเบียน)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการลงบันทึกทะเบียนแจ้งขอใช้ การสรรหาพนักงาน และ แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน</div>	-	- ทะเบียนแจ้งขอใช้การสรรหาพนักงาน (F-RC-24) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25)
ผู้จัดการส่วน	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบ การสรรหา และคัดเลือกพนักงาน</div>	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25)	- ทะเบียนแจ้งขอใช้การสรรหาพนักงาน (F-RC-24)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">พนักงานชั่วคราว 3-6 เดือนหรือรายวัน</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 50px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> ประเภทการจ้าง </div> </div> <div style="text-align: center;">พนักงานประจำหรือ สัญญาจ้าง 1 ปีขึ้นไป สำหรับตำแหน่ง CS CSR and Booth Exchange</div> </div>	-	-
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> ขั้นตอนการคัดเลือก พนักงานชั่วคราวสัญญาจ้าง 3-6 เดือนหรือรายวัน </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> ขั้นตอนการคัดเลือก พนักงานตำแหน่ง CS CSR และ Booth Exchange </div> </div>	-	-


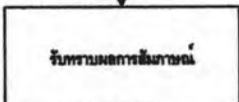


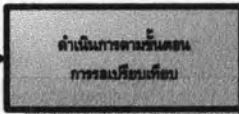
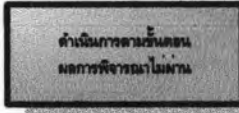
ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	ดำเนินการคัดเลือกใบสมัคร (Dry Screen)	- ใบคำขอใบบริการสรรหา (F-RC-23) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - มาตรฐานการคัดเลือกเบื้องต้น (S-RC-21) - Job Description	- รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Screen)	- ใบคำขอใบบริการสรรหา (F-RC-23) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - มาตรฐานการคัดเลือกเบื้องต้น (S-RC-21) - Job Description	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	ผลการ Telephone Screen Reject หรือ เหมาะกับตำแหน่งอื่น		- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	หน่วยงานต้องพิจารณาหรือไม่พิจารณา	- ใบคำขอใบบริการสรรหา (F-RC-23)	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	ส่ง Application ใ้กับหน่วยงาน และให้ตอบกลับภายใน 3 วัน	- ใบคำขอใบบริการสรรหา (F-RC-23) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - บันทึกการส่ง Application	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	รับทราบผลการพิจารณา		- รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	นัดสัมภาษณ์	- ประวัติผู้สมัคร (Application) - ใบคำขอใบบริการสรรหา (F-RC-23) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - มาตรฐานการคัดเลือกเบื้องต้น (S-RC-21) - Job Description	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - คางรณัดสัมภาษณ์ (F-RC-26) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)

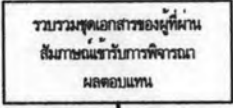
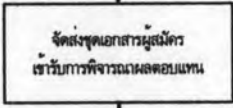
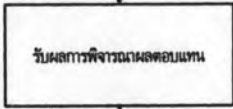
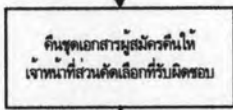
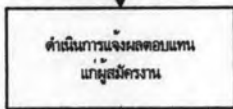
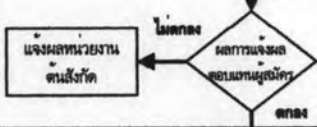
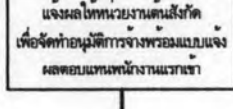

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) (สำเนา) - ใบรับรองการทำงาน (สำเนา) - ใบรับรองอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ - ตารางนัดสัมภาษณ์ (F-RC-26) 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก (ตอนรับ)		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ตารางนัดสัมภาษณ์ (F-RC-26) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) 	<ul style="list-style-type: none"> - ตารางนัดสัมภาษณ์ (F-RC-26) - Progress ในระบบ Recruit
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ตารางนัดสัมภาษณ์ (F-RC-26) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก			<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก			
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก			

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการพิจารณาเงินเดือน

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - มคอ.ฐานการพิจารณาผลตอบแทน (S-RC-22) 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (P-RC-25) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (P-RC-XX)
ผู้จัดการส่วน		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - มคอ.ฐานการพิจารณาผลตอบแทน (S-RC-22) 	
ผู้จัดการส่วน		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - ตารางคำนวณอัตราแรงจูงพนักงาน (ถ.ม) - มคอ.ฐานการพิจารณาผลตอบแทน (S-RC-22) 	
ผู้จัดการส่วน		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - ตารางคำนวณอัตราแรงจูงพนักงาน (ถ.ม) 	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - ตารางคำนวณอัตราแรงจูงพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (P-RC-25)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (P-RC-25) - ตารางคำนวณอัตราแรงจูงพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (P-RC-25) - แบบอนุมัติการจ้าง - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (P-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก		<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (P-RC-27) - ตารางคำนวณอัตราแรงจูงพนักงาน (ถ.ม) 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบอนุมัติการจ้าง - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานประจำ
			

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการพิจารณาเงินเดือน (ต่อ)			
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">รับแบบอนุมัติการจ้าง แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานเก่า พร้อมชุดเอกสาร และรวบรวมส่ง ผอ.ฝ่ายอนุมัติจ้างแผนกจัดการส่วน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - แบบอนุมัติการจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานเก่า
ผู้อำนวยการฝ่ายสรรหา และคัดเลือก	<p style="text-align: center;">ผลการศึกษา อนุมัติ</p> <p style="text-align: center;">ไม่อนุมัติ</p> <p style="text-align: center;">แจ้งคืนสังกัด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - แบบอนุมัติการจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบอนุมัติการจ้าง - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานเก่า
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">รับแบบอนุมัติการจ้าง พร้อมชุด เอกสาร และคืนให้ เจ้าหน้าที่คัดเลือกที่รับผิดชอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานเก่า - แบบอนุมัติการจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">รับแบบอนุมัติการจ้าง พร้อมชุดเอกสาร และส่งให้หน่วยงาน Support</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ชุดเอกสารการสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - แบบอนุมัติการจ้าง - แบบแจ้งผลตอบแทนพนักงานเก่า 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">ตรวจสอบจำนวน อัตราที่ขอสรรหา</p> <p style="text-align: center;">ไม่ครบ</p> <p style="text-align: center;">ดำเนินการยื่นขอ การคัดเลือกพนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) 	-
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">ดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ส่วน คัดเลือก(ทะเบียน) ทำการลง ทะเบียนเปิดใบคำขอให้บริการสรรหา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) 	-
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก (ทะเบียน)	<p style="text-align: center;">ดำเนินการบันทึก ทะเบียนแจ้งขอใช้สรรหาพนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) 	<ul style="list-style-type: none"> - ทะเบียนแจ้งขอใช้การสรรหาพนักงาน (F-RC-24) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p style="text-align: center;">ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน รายเดือน</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ส่วนคัดเลือกพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ (F-RC-XX)

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการเปรียบเทียบ			
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ติดตามผลการเปรียบเทียบจาก หนึ่งสังกัดตามวันที่ยื่นประวัติ </div>	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25)	-
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">พิจารณาผล การติดตาม</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> ไม่ตัดสินใจ ไม่ผ่าน </div> </div>	-	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ดำเนินการขั้นตอน การพิจารณาผลตอบแทน</div>	-	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ดำเนินการปลดสถานะ ผู้สมัครที่ไม่สามารถพิจารณา ในตำแหน่งงานอื่นได้</div>	-	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ดำเนินการตามขั้นตอน ผลการพิจารณาไม่ผ่าน</div>	-	- แบบรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX)

ตัวอย่างเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ขั้นตอนการพิจารณาผลไม่ผ่าน				
ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง/คู่มือการปฏิบัติงาน	บันทึก	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>พิจารณาคุณสมบัติว่าเหมาะสมกับตำแหน่งงานอื่นๆ หรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประวัติผู้สมัคร (Application) - ใบคำขอใช้ใบการสรรหา (F-RC-23) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - Job Description 		
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>Reject Application</p> <p>ไม่เหมาะสม</p> <p>เหมาะสม</p>		<ul style="list-style-type: none"> - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX) 	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>มอบหมายให้สัมภาษณ์</p> <p>ไม่เปิด</p> <p>เปิด</p> <p>มอบหมายให้สัมภาษณ์กับตำแหน่งอื่นๆ แต่ยังไม่เปิดรับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ใบคำขอใช้ใบการสรรหา (F-RC-23) - หมายเรียกขอใบการสรรหาพนักงาน (F-RC-24) - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) 		
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>ส่งชุดเอกสารสมัครงานให้ที่ประชุมคณะคัดเลือกฯ และให้ตอบกลับภายใน 5 วัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ใบคำขอใช้ใบการสรรหา (F-RC-23) - ประวัติผู้สมัคร (Application) - ชุดเอกสารสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - บันทึกการส่ง Application 	<ul style="list-style-type: none"> - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX) 	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>รับทราบผลพิจารณา</p> <p>ไม่ผ่าน</p> <p>ผ่าน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประวัติผู้สมัคร (Application) - ชุดเอกสารสมัครงาน - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) 	<ul style="list-style-type: none"> - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - Progress ในระบบ Recruit 	
เจ้าหน้าที่ส่วนคัดเลือก	<p>ดำเนินการขั้นตอนการพิจารณาเป็นขั้นต้น</p>		<ul style="list-style-type: none"> - แผนรายงานผลการสรรหาพนักงาน (F-RC-25) - ใบประเมินผลการสัมภาษณ์ (F-RC-27) - รายงานผลการคัดเลือกผู้สมัครประจำวัน (F-RC-XX) 	

ภาคผนวก ค.

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการเพิ่มการสื่อสาร
ภายในหน่วยงาน

ตัวอย่างการจัดทำแผนการประมูญย่อย

2006

January

S	M	T	W	T	F	S
1	🌳	3	4	5	🌳	7
8	9	10	11	12	🌳	14
15	16	17	18	19	🌳	21
22	23	24	25	26	🌳	28
29	30	31				

February

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	🌳 4
5	6	7	8	9	🌳	11
12	🌳	14	15	16	🌳	18
19	20	21	22	23	🌳	25
26	27	28				

March

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	🌳 4
5	6	7	8	9	🌳	11
12	13	14	15	16	🌳	18
19	20	21	22	23	🌳	25
26	27	28	29	30	🌳	

April

S	M	T	W	T	F	S
						1
2	3	4	5	🌳	🌳	8
9	10	11	12	🌳	🌳	15
16	17	18	19	20	🌳	22
23	24	25	26	27	🌳	29
30						

May

S	M	T	W	T	F	S
	🌳	2	3	4	🌳	6
7	8	9	10	🌳	🌳	13
14	15	16	17	18	🌳	20
21	22	23	24	25	🌳	27
28	29	30	31			

June

S	M	T	W	T	F	S
				1	🌳	3
4	5	6	7	8	🌳	10
11	12	13	14	15	🌳	17
18	19	20	21	22	🌳	24
25	26	27	28	29	30	

July

S	M	T	W	T	F	S
						1
2	3	4	5	6	🌳	8
9	10	🌳	12	13	🌳	15
16	17	18	19	20	🌳	22
23	24	25	26	27	🌳	29
30	31					

August

S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	🌳	5
6	7	8	9	10	🌳	12
13	🌳	15	16	17	🌳	19
20	21	22	23	24	🌳	26
27	28	29	30	31		

September

S	M	T	W	T	F	S
					🌳	2
3	4	5	6	7	🌳	9
10	11	12	13	14	🌳	16
17	18	19	20	21	🌳	23
24	25	26	27	28	🌳	30

October

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	🌳	7
8	9	10	11	12	🌳	14
15	16	17	18	19	🌳	21
22	🌳	24	25	26	🌳	28
29	30	31				

November

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	🌳 4
5	6	7	8	9	🌳	11
12	13	14	15	16	🌳	18
19	20	21	22	23	🌳	25
26	27	28	29	30		

December

S	M	T	W	T	F	S
					🌳	2
3	4	🌳	6	7	🌳	9
10	🌳	12	13	14	🌳	16
17	18	19	20	21	🌳	23
24	25	26	27	28	🌳	30
31						

หมายเหตุ : 🌳 = วันหยุดธนาคาร 🌳 = Team Meeting Day 8.30 - 9.30 AM @ Meeting Room1

ภาคผนวก ง.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการอบรมความรู้ด้าน
ธุรกิจแก่พนักงานในฝ่ายสรรหาฯ**

ตัวอย่างข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตร	คุณสมบัติผู้เข้าอบรม	วัตถุประสงค์	เนื้อหาโดยสังเขป
<p>GN 002 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของธนาคาร (ระยะเวลา 20 วัน)</p>	<p>เจ้าหน้าที่ธนาคาร (New Hire)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ■ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ ■ เจ้าหน้าที่การตลาด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของกลุ่มบริษัท บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่ง ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบงานในธุรกิจด้านต่างๆ ของกลุ่มบริษัท รวมทั้งจริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อให้มีทักษะในการสื่อสาร การประสานงาน สามารถเจรจาต่อรอง ดัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน 3. เพื่อให้บริการลูกค้าบนมาตรฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด 4. เพื่อให้สามารถใช้ระบบงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. เพื่อให้สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะต่างๆ และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล 	<p>Module 1 : Product ผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มบริษัท ได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ เช่าซื้อ หลักทรัพย์ กองทุนรวม ประกันภัย ประกันชีวิต</p> <p>Module 2 : Procedure&System</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ โครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกลุ่มบริษัทเพื่อการประสานงานภายใน ■ ภาพรวมการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ■ ระบบงานและระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ เช่าซื้อ ประกันภัย ประกันชีวิต หลักทรัพย์ หลักทรัพย์จัดการกองทุน <p>Module 3 : ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบของธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ความรู้เกี่ยวกับเช็ค การโอนเงิน และระบบ Clearing ■ เทคนิคการตรวจสอบธนบัตร

ตัวอย่างข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

หลักสูตร	คุณสมบัติผู้เข้าอบรม	วัตถุประสงค์	เนื้อหาโดยสังเขป
GN 002 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของธนาคาร (ระยะเวลา 20 วัน) (ต่อ)			<p>Module 3 : ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบของธนาคาร (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กฎระเบียบ จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ▪ ประวัติความเป็นมาและธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย ▪ พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ที่ควรรู้ ▪ กฎหมายฟอกเงิน ▪ Know Your Customer ▪ Risk Management ▪ ความรู้เกี่ยวกับหน้าจอบ Investor <p>Module 4 : Service</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคนิคการให้บริการเหนือความคาดหว้ง ▪ การพัฒนานวัตกรรม <p>Module 5 : Q&A ประมวลปัญหาและแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน</p>

ตัวอย่างข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

หลักสูตร	คุณสมบัติผู้เข้าอบรม	วัตถุประสงค์	เนื้อหาโดยสังเขป
GN 003 : เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ (ระยะเวลา 10 วัน)	เจ้าหน้าที่การตลาด (New Hire)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ โครงสร้างองค์กร นโยบายและเป้าหมายของบริษัท 2. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ รวมทั้งกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง 3. เพื่อให้มีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพื้นฐานและด้านเทคนิค ทักษะการขายอย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะการให้บริการเหนือความคาดหมาย 4. เพื่อให้สามารถใช้งานระบบงานส่งคำสั่งซื้อขายได้ 5. เพื่อให้สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะต่างๆ และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล 	<p>Module 1 : Our Company Vision Mission Strategy Policy โครงสร้างองค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบแต่ละฝ่ายงาน ผู้บริหารของบริษัท และบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การตลาด</p> <p>Module 2 : Product&Procedure ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนและการวางแผนทางการเงิน ธุรกิจหลักทรัพย์และผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ ตราสารอนุพันธ์ การลงทุนในกองทุนรวม ประเภทและขั้นตอนการเปิดบัญชีประเภทต่างๆ และขั้นตอนการเพิ่มวงเงินระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Trader, Bisnews, Apex) Internet Trading ระบบงานปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ ความรู้เกี่ยวกับงานวาณิชธนกิจ ระบบงานและขั้นตอนเกี่ยวกับหุ้นจอง</p> <p>Module 3 : Ethics มาตรฐานการปฏิบัติงาน หน้าที่ จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อควรระวังเกี่ยวกับ License</p>

ตัวอย่างข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

หลักสูตร	คุณสมบัติผู้เข้าอบรม	วัตถุประสงค์	เนื้อหาโดยสังเขป
GN 003 : เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ (ระยะเวลา 10 วัน) (ต่อ)			<p>Module 4 : Effective Working Skill Technical Analysis Fundamental Analysis</p> <p>การอ่านรายงานการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการใช้รายงานการวิจัยเพื่อการลงทุน กลยุทธ์การเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ ทักษะการขายแบบที่ปรึกษา ทักษะการให้บริการเหนือความคาดหวัง (Service Plus) การพัฒนาบุคลิกภาพ</p>
GN 004 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานบริษัท ประกันภัย (ระยะเวลา 2 วัน)	เจ้าหน้าที่บริษัท ประกันภัย (New Hire)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในองค์กร 2. เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันภัย 	<p>Module 1 : Product&Service</p> <p>ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยเบื้องต้น ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทประกันภัย</p> <p>Module 2 : Procedure&System</p> <p>Vision Mission โครงสร้างองค์กร บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ภาพรวมการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ที่ควรรับผิดชอบ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ</p>

ตัวอย่างแผนการฝึกอบรมด้านธุรกิจสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาฯ

หลักสูตร	ระยะเวลาหลักสูตร	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้เข้ารับ การอบรม	วันที่ฝึกอบรม	เวลา	สถานที่
GN 002 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอน การปฏิบัติงานของธนาคาร (เฉพาะ Module 1 และ 2)	3 วัน	N/A	N/A	N/A	N/A
GN 003 : เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ (เฉพาะ Module 1 และ 2)	4 วัน	N/A	N/A	N/A	N/A
GN 004 : ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอน การปฏิบัติงานบริษัทประกันภัย	2 วัน	N/A	N/A	N/A	N/A

ภาคผนวก จ.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการยืมตัวผู้สัมผัสจาก
ทีมอื่นภายในสายทรัพยากรบุคคลกลาง และมาตรการเพิ่มการสัมผัสพนักงานสาขาในวันหยุด**

ตัวอย่างเอกสารสรุปวันและเวลาในการยืมตัวผู้สัมภาษณ์

สรุปวันและเวลาการยืมตัวผู้สัมภาษณ์ประจำเดือน ปี 2549

วันที่	เวลา	ชื่อกรรมการสัมภาษณ์	ส่วน	ลงนามรับทราบ
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ส่วนสรรหาพจน.	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ระดับบริหาร	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ส่วนประสานงาน	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ทรัพยากรบุคคล1	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ส่วนประสานงาน	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	ทรัพยากรบุคคล2	

ตัวอย่างเอกสารสรุปวันและเวลาสัมมนาพร้อมในวันหยุด

สรุปวันและเวลาสัมมนาพร้อมในวันหยุด ประจำเดือน ปี 2549

วันที่	เวลา	ชื่อกรรมการสัมมนา	ฝ่าย/สำนัก	ลงนามรับทราบ
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	
	8.30-17.00 น.	K.	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	
	8.30-17.00 น.	K.	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	
	8.30-17.00 น.	K.	
xx-xx-xxxx	8.30-17.00 น.	K.	
	8.30-17.00 น.	K.	

ตัวอย่างตารางการสัมภาระประจำเดือนของฝ่ายสรรหาฯ

January 2006						
Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
1	2 วันหยุดธนาคาร	3 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	4 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีม M-Up: 1 ห้อง 8 คน	5 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	6 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	7 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน
8	9 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	10 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	11 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีมบุคคล2: 1 ห้อง 8 คน	12 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	13 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	14 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน
15	16 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีม M-Up: 1 ห้อง 8 คน	17 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	18 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	19 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	20 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีมบุคคล1: 1 ห้อง 8 คน	21 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน
22	23 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	24 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	25 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีมบุคคล1: 1 ห้อง 8 คน	26 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน	27 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน	28 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน
29	30 ตำแหน่งอื่นๆ ทีม M-Down: 2 ห้อง 16 คน ทีมบุคคล2: 1 ห้อง 8 คน	31 ตำแหน่งพจน.สาขาธนาคาร ทีมM-Down+กรรมการรวม 2 ห้อง 20 คน				

ภาคผนวก ฉ.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการปรับปรุงข้อมูล
ตำแหน่งงานว่าง โดยระบุตำแหน่ง จำนวน คุณสมบัติ และระยะเวลาที่ต้องการ**

ตัวอย่างข้อมูลตำแหน่งงานว่าง

หน่วยงาน	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน (อัตรา)	ระยะเวลาที่ ต้องการ	หน้าที่ความรับผิดชอบ	การศึกษา			ประสบการณ์		คุณสมบัติอื่นๆ ที่ จำเป็นต้องมี
						วุฒิ	คณะ	สาขา	จำนวน (ปี)	ด้าน	
สายงานเครือข่ายสาขา	จนท.ลูกค้าสัมพันธ์ (CSR)	4	200	ตาม แผน การ เปิด สาขา	ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ สาขา เช่น บริการเปิด-ปิด บัญชีเงินฝาก บริการรับ ฝาก-ถอนเงิน บริการซื้อขาย เช็คนาครและเช็คส่วนตัว , ให้คำปรึกษาแนะนำ และ แก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ให้ลูกค้า ในเบื้องต้น ,รับเรื่อง ร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับ บริการต่าง ๆ ภายในธนาคาร เพื่อนำส่งให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้า, นำเสนอ ขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ ภายในกลุ่มบริษัทแก่ลูกค้าที่ เข้ามาใช้บริการภายในสาขา	ป.ตรี ขึ้นไป	บริหารธุรกิจ, บัญชี, เศรษฐศาสตร์, การตลาด และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง		3	ลูกค้าสัมพันธ์ธนาคาร	บุคลิกดี, มีใจรักงาน บริการ, สามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้, มีทักษะในการ ติดต่อสื่อสารที่ดี

ภาคผนวก ข.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการเก็บรวบรวมข้อมูล
เงินเดือนและผลตอบแทนของบริษัทอื่นผ่านผู้สัมภาษณ์**

ตัวอย่างตารางเก็บข้อมูลเงินเดือนและสวัสดิการ

บริษัท	ประเภทธุรกิจ	ตำแหน่ง	ระดับ	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์ (ปี)	เงินเดือน	โบนัสเฉลี่ย/ปี	สวัสดิการอื่นๆ

ภาคผนวก ข.

**ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Result) จากการดำเนินการตามมาตรการจัดทำโครงการ
แนะนำผู้สมัครผ่านพนักงานธนาคาร**

ตัวอย่างการจัดทำโครงการแนะนำผู้สมัครผ่านพนักงานธนาคาร (Referral Program)

โครงการ Employee Referral Program

วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มช่องทางการสรรหาบุคลากร และทำให้กลุ่มบริษัทสามารถจัดรับพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงานว่างได้รวดเร็วขึ้น
- เพื่อให้โอกาสพนักงาน ในการเชิญชวนเพื่อนหรือญาติที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาร่วมงานกับกลุ่มบริษัท

เงื่อนไขโครงการ

- ผู้เข้าร่วมโครงการจะต้องเป็นพนักงานประจำของกลุ่มบริษัท
- จะต้องแนะนำผู้สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด (..... -.....) หรือตามที่ฝ่ายสรรหาฯ แจ้งเปลี่ยนแปลง
- พนักงานในสายงานทรัพยากรบุคคลกลาง และระดับบริหาร (ระดับ 5 ขึ้นไป) ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการนี้
- พนักงานไม่สามารถแนะนำผู้สมัครในตำแหน่งงานว่างที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของตนเอง

ลักษณะโครงการ

- พนักงาน สามารถแนะนำผู้สมัครได้ไม่จำกัดจำนวน
- พนักงานผู้แนะนำจะมีสิทธิได้รับรางวัลตามเงื่อนไข เมื่อผู้สมัครได้เซ็นสัญญาจ้างงานกับกลุ่มบริษัทแล้วเท่านั้น
- พนักงานผู้แนะนำจะได้รับรางวัล เมื่อผู้สมัครที่พนักงานแนะนำผ่านการประเมินผลการทดลองงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างแล้วเท่านั้น
- ในกรณีที่ผู้สมัครถูกแนะนำโดยพนักงานมากกว่า 1 คน พนักงานที่แนะนำผู้สมัครเป็นคนแรกเท่านั้นจะได้รับสิทธิในการรับรางวัล

ตำแหน่งงานที่เข้าร่วมโครงการ

- Customer Services/ Teller (Senior Officer) – เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (ระดับ 2-4)
ให้บริการด้านรับฝาก-ถอนเงิน และรับชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร
- Customer Services Relationship (Senior Officer) – เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (ระดับ 2-4)
ให้บริการลูกค้าด้านเปิด-ปิดบัญชี และนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้า
- Booth Exchange – เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (ระดับ 2-4)
ให้บริการลูกค้าด้านแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
 - วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ไม่จำกัดสาขา สำหรับสาขาบริหารธุรกิจ การเงิน บัญชี เศรษฐศาสตร์ จะพิจารณาเป็นพิเศษ
 - ตำแหน่ง Customer Services/ Teller และ Customer Services Relationship มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง 2 ปี ขึ้นไป
 - ตำแหน่ง Booth Exchange ต้องมีทักษะด้านการพูด-เขียน ภาษาอังกฤษดี
 - มีทักษะในงานบริการ และทักษะในการสื่อสารดี
- Sales Funding – เจ้าหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ธนาคาร (ระดับ 2-4)
นำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารแก่ลูกค้า รวมถึงขายฐานลูกค้าเงินฝาก
 - วุฒิปริญญาตรี/ โท ไม่จำกัดสาขา สำหรับสาขาบริหารธุรกิจ การเงิน บัญชี เศรษฐศาสตร์ จะพิจารณาเป็นพิเศษ
 - มีความรู้ด้านธุรกิจธนาคาร
 - บุคลิกภาพดี มีประสบการณ์ด้านงานขาย และ/หรือลูกค้าสัมพันธ์ จะพิจารณาเป็นพิเศษ
 - มีฐานลูกค้า สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆของธนาคาร

รางวัลสำหรับพนักงานผู้แนะนำ

- พนักงานระดับ 2 1,000 บาท/ การจ้าง 1 คน
- พนักงานระดับ 3 3,000 บาท/ การจ้าง 1 คน
- พนักงานระดับ 4 5,000 บาท/ การจ้าง 1 คน



ช่องทางประชาสัมพันธ์

- ผ่านระบบ Intranet ของกลุ่มบริษัท
- ผ่านระบบ E-mail/ MS-Outlook ภายในกลุ่มบริษัท

หมายเหตุ

- พนักงานสามารถแนะนำผู้สมัคร ได้ไม่จำกัดจำนวน และไม่จำกัดยอดเงินรางวัลสูงสุดของพนักงานผู้แนะนำแต่ละคน
- บริษัทจะจ่ายเงินรางวัลให้พนักงานผู้แนะนำผ่านบัญชีเงินเดือน เมื่อผู้สมัครที่พนักงานแนะนำผ่านการประเมินผลการทดลองงานตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างแล้วเท่านั้น
- ฝ่ายสรรหาฯ จะประกาศรายชื่อพนักงานผู้ได้รับรางวัล ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ของบริษัทที่ระบุรีข้างต้น
- พนักงานที่แนะนำการสมัครงานนอกเหนือจากตำแหน่งงานที่ระบุข้างต้น จะไม่ได้สิทธิในการรับรางวัลตามเงื่อนไข
- หากพนักงานผู้แนะนำการสมัครงานพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานก่อนที่ผู้สมัครที่ตนแนะนำ จะผ่านการประเมินผลการทดลองงาน พนักงานผู้นั้นจะไม่ได้สิทธิในการรับรางวัลตามเงื่อนไข



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวช่อมมาลา พัฒนเกียรติพงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2522 ที่จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาบัณฑิตจากภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ.2544 หลังจากสำเร็จการศึกษาได้เข้าทำงานที่บริษัทแห่งหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของธนาคารกรณีศึกษา ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาระบบงานฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 จนถึงปัจจุบัน