



เคล็ด (ไม่) ลับ กับการบริหาร 'คน' ไม่มีสิ่งใดเหนือกว่าอัจฉรณนี้!

เขียนโดย สตีเฟ่น พี. ร็อบบิ้นส์

ผู้เขียนหนังสือการจัดการที่ขายดีที่สุด มากกว่า 2 ล้านเล่มทั่วโลก



เรียบเรียงโดย ดนัย จันทร์เจ้าฉาย

สารบัญ

บทนำ	VI
ภาค 1 เคล็ด(ไม่)ลับเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร	1
สัจธรรมที่ 1 เลิกสนใจเรื่องอุปนิสัย พฤติกรรมสำคัญกว่า	3
สัจธรรมที่ 2 อธิบายลักษณะงานตามความเป็นจริง สิ่งที่ผู้สมัครได้รู้ คือสิ่งที่ผู้สมัครจะได้รับ	7
สัจธรรมที่ 3 เคล็ดลับเพื่อปรับปรุงการสัมภาษณ์พนักงาน	11
สัจธรรมที่ 4 อย่าได้ผู้สมัครนิสัยดี ต้องดูที่พันธุกรรม	15
สัจธรรมที่ 5 ใครๆ ก็ชอบพลเมืองดี	18
สัจธรรมที่ 6 มันสมองเป็นเรื่องสำคัญ ทุกครั้งที่ไม่มั่นใจ ให้เลือกคนที่ฉลาดกว่า	20
สัจธรรมที่ 7 ไม่ควรเชื่อถือบุคคลอ้างอิงมากเกินไป	23
สัจธรรมที่ 8 ทุกครั้งที่ไม่มั่นใจ ให้เลือกคนที่มีความรับผิดชอบ	26
สัจธรรมที่ 9 เลือกผู้ที่เหมาะกับวัฒนธรรมขององค์กร คนเก่งของที่อื่น อาจไม่เหมาะกับองค์กรของคุณ	29
สัจธรรมที่ 10 จับคู่งานให้เหมาะกับบุคลิก	32
สัจธรรมที่ 11 การบริหารรูปแบบการอบรมพนักงานใหม่	36

ภาค 2	เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับแรงจูงใจ	41
สัจธรรมที่ 12	ทำไมพนักงานจึงขาดแรงจูงใจในการทำงาน?	42
สัจธรรมที่ 13	พนักงานที่มีความสุข อาจไม่ใช่พนักงาน ที่มีประสิทธิภาพ	46
สัจธรรมที่ 14	ค่านิยมของพนักงานย่อมแตกต่างไปตามยุคสมัย	50
สัจธรรมที่ 15	การบอกให้พนักงานทำดีที่สุด ไม่ได้หมายความว่า จะได้ผลงานที่ดีที่สุด	54
สัจธรรมที่ 16	ไม่ใช่ทุกคนที่อยากมีส่วนร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย	58
สัจธรรมที่ 17	พนักงานมืออาชีพต้องแสวงหา ความสิ้นโหลในการทำงาน	62
สัจธรรมที่ 18	ระวังนักท่องอินเทอร์เน็ต	65
สัจธรรมที่ 19	เมื่อวิพากษ์วิจารณ์พนักงาน ให้เน้นที่พฤติกรรม ไม่ใช่ตัวบุคคล	68
สัจธรรมที่ 20	ให้รางวัลกับสิ่งใด พนักงานก็ทำสิ่งนั้น	71
สัจธรรมที่ 21	ทุกอย่างสัมพันธ์กัน	75
สัจธรรมที่ 22	การเป็นที่ชื่นชมคือแรงจูงใจชั้นดี (และค่าใช้จ่ายถูกมาก)	79
สัจธรรมที่ 23	วิธีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานไร้ทักษะ ที่ค่าจ้างต่ำ	82
สัจธรรมที่ 24	ประสิทธิภาพของพนักงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจเพียงอย่างเดียว	85

ภาค 3 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ	89
สังขรณ์ที่ 25 หัวใจของการเป็นผู้นำคือศรัทธา	90
สังขรณ์ที่ 26 ประสพการณ์สำคัญจริงหรือ ?	94
สังขรณ์ที่ 27 คนส่วนใหญ่คิดว่าตนเองรู้ว่าผู้นำ ที่ดีเป็นอย่างไร ?	98
สังขรณ์ที่ 28 ผู้นำที่มีประสิทธิภาพต้องรู้วิธี กำหนดกรอบความคิด	101
สังขรณ์ที่ 29 หัวสิ่งใด ย่อมได้สิ่งนั้น	106
สังขรณ์ที่ 30 ผู้นำที่ดีมาจากผู้ตามที่ดี	109
สังขรณ์ที่ 31 บุคลิกพิเศษเป็นสิ่งที่สร้างสมขึ้นได้	111
สังขรณ์ที่ 32 ทำให้ผู้อื่นต้องพึ่งพาคุณ	115
สังขรณ์ที่ 33 รูปแบบการเป็นผู้นำในอุดมคตินั้นไม่มี	119
สังขรณ์ที่ 34 ควรปรับรูปแบบการเป็นผู้นำ ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	122
สังขรณ์ที่ 35 เมื่อความเป็นผู้นำไร้ความสำคัญ	125
ภาค 4 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับการสื่อสาร	129
สังขรณ์ที่ 36 ได้ยินแต่ไม่ฟัง	130
สังขรณ์ที่ 37 เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม	133
สังขรณ์ที่ 38 หักฟังเสียงนกเสียงกา	138
สังขรณ์ที่ 39 ผู้หญิงและผู้ชายใช้วิธีสื่อสารที่แตกต่างกัน	142
สังขรณ์ที่ 40 การกระทำสำคัญกว่าคำพูด	146

สังขธรรมที่ 41	กรณีศึกษาว่าด้วยการบริหารแบบ เปิดเผยบุคคลบัญชี	149
ภาค 5 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน		153
สังขธรรมที่ 42	4 ปัจจัยหลักเพื่อสร้างสรรค์ ทีมงานประสิทธิภาพ	154
สังขธรรมที่ 43	2+2 ไม่จำเป็นต้องเท่ากับ 4	160
สังขธรรมที่ 44	ทุกคนไม่เท่าเทียมกัน สถานภาพเป็นสิ่งสำคัญ	163
สังขธรรมที่ 45	ไม่ใช่ทุกคนที่เหมาะสมจะทำงานเป็นทีม	167
ภาค 6 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับการรับมือข้อขัดแย้ง		171
สังขธรรมที่ 46	ความงดงามของความขัดแย้ง	172
สังขธรรมที่ 47	การสื่อสารที่ด้วยคุณภาพไม่ใช่แหล่ง กำเนิดความขัดแย้ง	176
สังขธรรมที่ 48	ระวังความคิดแบบรวมกลุ่ม	180
สังขธรรมที่ 49	วิธีลดความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	184
ภาค 7 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับการจัดรูปงาน		189
สังขธรรมที่ 50	คำว่า “งานที่ดี” นั้นไม่มีจริง	190
สังขธรรมที่ 51	ไม่ใช่ทุกคนที่ชอบงานท้าทาย	193
สังขธรรมที่ 52	การจัดรูปแบบการทำงาน 4 แบบ เพื่อช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	196

ภาค 8 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน 201

สังขรณ์ที่ 53 การประเมินผลงานประจำปี เรื่องน่าแปลกใจ
ที่สุดก็คือการไม่มีสิ่งใดให้แปลกใจ 202

สังขรณ์ที่ 54 บทบาทของความอคติชนิดเข้าข้างตัวเอง 205

สังขรณ์ที่ 55 การประเมินผลแบบ 360 องศา
ยิ่งรอบด้านยิ่งดีกว่า 209

ภาค 9 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับการรับมือ

ความเปลี่ยนแปลง 213

สังขรณ์ที่ 56 คนส่วนใหญ่มักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 214

สังขรณ์ที่ 57 พนักงานสูงอายุก็สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ 219

สังขรณ์ที่ 58 ใช้การมีส่วนร่วม เพื่อลดการต่อต้าน
ความเปลี่ยนแปลง 222

สังขรณ์ที่ 59 พนักงานที่รอดจากการถูกปลดออกก็ซึมซับเช่นกัน 225

ภาค 10 เคล็ด (ไม่) ลับเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหาร 229

สังขรณ์ที่ 60 มนุษย์จะเห็นในสิ่งที่ตนเชื่อ 230

สังขรณ์ที่ 61 ความประทับใจครั้งแรกเป็นสิ่งสำคัญ 233

สังขรณ์ที่ 62 มนุษย์ไม่ได้มีเหตุผลตลอดเวลา
อย่ามองข้ามความสำคัญของอารมณ์ 236

สังขรณ์ที่ 63 ระวังทางลัดในการแก้ปัญหา 240