

สารบัญ

คุณเลือกคนเป็นแล้วหรือ

16

บทนำ

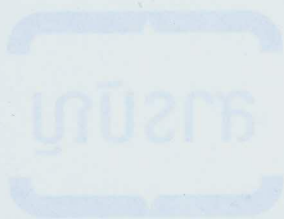
37

หน้าที่ของฝ่ายบริหาร (The Management Portfolio)	38
การเชื่อมโยงสายติดต่อถึงกัน (A Common Thread)	39
กลุ่มผู้อ่าน (The Intended Reader)	41
ส่วนปรุงแต่งพิเศษ (The Special Ingredient)	42

เทคนิคที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้สูงขึ้น (Maximising Staff Effectiveness)

47

บทบาทของการสื่อสาร (The Role of Communication)	49
อำนาจของการมีภาพลักษณ์ในด้านบวก (The Power of Positive Image)	56
บทสรุป	59



เทคนิคที่ 2 สิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้จัดการ (What Staff Expect from Their Managers) 63

ความคิดเห็นถูกสร้างขึ้นได้อย่างไร	64
ผู้จัดการในอุดมคติ (The 'Ideal' Manager)	66
ความสำคัญของการจูงใจ	67
การทำงานเพื่อสร้างมมของตัวนัก	69
บทสรุป	71

เทคนิคที่ 3 การสื่อสารเปรียบเสมือนหลุมพรางและโอกาส (Communication-Pitfalls and Opportunities) 75

ปัญหาความยุ่งยากในการสื่อสาร (The Difficulties)	76
ปัจจัยต่างๆ ที่สนับสนุนให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดี	78
การฟัง (Listening)	80

สารบัญ

เทคนิคที่ 4 การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection)

85

แนวทางที่เป็นระบบ (A Systematic Approach)	87
หลังจากคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานแล้ว	97
การสัมภาษณ์พนักงานที่ลาออก	99
บทสรุป	100

เทคนิคที่ 5 การประเมินผลงาน (Job Appraisal)

105

การเชื่อมโยงกับค่าตอบแทน	107
การเตรียมพร้อม	108
ระบบที่เป็นทางการและระบบการวัดตามรูปแบบ	109
การวางแผนเพื่อจัดประชุมการประเมินผลงาน	111
การสัมภาษณ์เพื่อประเมินผลงาน	114
การกระทำตลอดทั้งปี	119
บทสรุป	122

เทคนิคที่ 6 การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (Training and Development) 127

หลักเหตุผลในการฝึกอบรม	127
10 ขั้นตอน การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ	128
บทสรุป	140

เทคนิคที่ 7 การประชุมเพื่อปรึกษาหารือและการให้คำแนะนำ (Consultation and Counseling) 145

ความเกี่ยวข้องที่เป็นปกติประจำ	147
การสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะ	151
บทสรุป	159

เทคนิคที่ 8 องค์ประกอบของการจูงใจพนักงาน (An Element of Motivation) 163

วิธีที่ทำให้การจูงใจพนักงานเกิดผล	164
บทสรุป	167