



ทีมที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง  
มีความสามารถในการ  
ทำกำไรเพิ่มขึ้น 21%



70% ของ  
ผู้จัดการพบว่า  
การมอบหมายงาน  
เป็นเรื่องยาก

โดยปกติแล้ว พนักงานในสหรัฐฯ  
เปลี่ยนบริษัททุก 4 ปี



ลูกจ้าง 1/5 มีแรงจูงใจ  
จากการทำงานที่มี  
คุณค่าและความหมาย



ขนาดของทีม  
ในอุดมคติคือ  
6-12 คน



# การ บริหารจัดการ ทำงานอย่างไร



80% ของผลลัพธ์ที่ได้มาจาก  
20% ของการกระทำ

ข้อเท็จจริงที่อธิบายให้เข้าใจได้ด้วยภาพ



ความหลากหลาย  
เพิ่มผลการปฏิบัติงาน  
ของทีมขึ้น 35%

## การจัดการ เบื้องต้น

วิวัฒนาการของการจัดการ	12
บทบาทของสารจัดการ	14
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	16
หลักการจัดการ	18
ผู้นำตามสถานการณ์	20
การบริหารและอำนาจ	22
การจัดวางผังวิทยาศาสตร์	24
หลักการสำคัญ	26
การจัดการแบบวิวัฒนาการ	28
การจัดการเชิงกลยุทธ์	30
การจัดการความเชื่อมโยง	32
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	34
การจัดการด้านการเงิน	36
การจัดการด้านการปฏิบัติการ	38
การจัดการคุณภาพ	40
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	42
การจัดการการตลาด	44
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	46
สวัสดิการ	48

## การจัดการ องค์กร

ประเภทขององค์กร	52
วิวัฒนาการของโครงสร้างองค์กร	54
การสร้างการสนับสนุน	56
วัฒนธรรมในที่ทำงาน	58
การจัดการโครงสร้าง	60
ลูกค้าและคู่ค้ามีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ	62
สินค้าและบริการ	64
อุปสงค์และอุปทาน	66
การตลาดและการขาย	68
การวิจัยและพัฒนา	70
การคิดเชิงกลยุทธ์	72
จรรยาบรรณที่มีประสิทธิภาพ	74
เทคโนโลยีสร้างความพึงพอใจ	76
กระบวนการเรียนรู้ในระดับองค์กร	78
กลไกตลาด	80
การวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย	82
การเรียนรู้เพื่อสนับสนุน	84
ความยั่งยืน	86
การจัดการข้อจำกัด	88
เหตุผลทางธุรกิจ	90
ความเข้าใจการเปลี่ยนแปลง	92
โมเดลการเปลี่ยนแปลง	94
หลักการ 7-S	96
ข้อมูลและสารสนเทศ	98
การตัดสินใจ	100
การวิเคราะห์แรงเสริมแรงต้าน	102
การวิเคราะห์ SWOT	104
การวางแผนเชิงกลยุทธ์	106
การแก้ปัญหา	108
การระบุสาเหตุ	110
การคิดเชิงออกแบบ	112
การแก้ปัญหาการตัดสินใจ	114
กระบวนการทางธุรกิจ	116
ห่วงโซ่มูลค่า	118
แผนกการผลิตแบบอื่น	120
การบรรลุวัตถุประสงค์	122
ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	124



## การจัดการ บุคลากร

บทบาทของหัวหน้า	128
บุคลิกภาพประเภทต่าง ๆ	130
สมรรถนะ	132
การค้นหาคณะการเลือกคนเก่ง	134
ประโยชน์ของความหลากหลาย	136
ความไว้วางใจในที่ทำงาน	138
การรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร	140
การตอบสนองความต้องการของพนักงาน	142
การจูงใจและรางวัลตอบแทน	144
การสร้างทีมงาน	146
หลักการจัดการ SMART	148
การสร้างควมไว้วางใจ	150
การจัดการกับพฤติกรรมชั่วร้ายของบุคลากร	152
การมอบหมายงาน	154
ความคิดเชิงบวก	156
การใช้และภาวะเป็นพี่เลี้ยง	158
การเขียนวัตถุประสงค์	160
การบริหารผลการปฏิบัติงาน	162
การประเมินผลรอบทิศทาง 360 องศา	164

## การสื่อสาร

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	168
การฟังอย่างใส่ใจ	170
การสื่อสารโดยไม่ให้คำพูด	172
การให้ข้อเสนอแนะ	174
เครื่องมือการสื่อสาร	176
การประชุมที่มีประสิทธิภาพ	178
การนำเสนอ	180
การสื่อสารองค์กร	182
การสื่อสารในภาวะวิกฤต	184
การเชื่อมโยงเครือข่ายในการดำเนินงาน	186
การเจรจาต่อรอง	188
การระงับข้อพิพาท	190

## การจัดการ ตนเอง

การจัดการเวลา	194
ความสามารถในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	
สู่สายงานอื่น	196
การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ	198
การสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ	200
สมรรถนะและชีวิต	202
การรับมือกับความเครียด	204
การเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทน	206
สื่อสังคมออนไลน์	208
มีเงินด้วยตนเอง	210
ความช่วยเหลือรับผิด	212
การพัฒนาทั้งตัวคนใหม่	214
คิงกี	216
ก๊อปปี้กรรณแปงการศ	224

**ฟิลิปปา แอนเดอร์สัน** (บรรณาธิการซีบีซี) จบปริญญาตรีด้านธุรกิจ เป็นนักเขียนด้านธุรกิจและที่ปรึกษาด้านการสื่อสารให้กับบริษัทข้ามชาติ อาทิ 3M, Anglo American และ Coca-Cola เธอร่วมงานกับ Lord Browne อดีตซีอีโอของ BP ในหนังสือที่ระลึกของเธอเรื่อง Beyond Business และเป็นผู้เขียนหนังสือ The Business Book และ How Business Works ของ สำนักพิมพ์ DK

**อเล็กซานเดอร์ แบล็ก** จบปริญญาตรีด้านการสื่อสารธุรกิจ ก่อนย้ายไปอยู่ที่โตเกียวเพื่อเขียนให้กับกลุ่มหนังสือพิมพ์ Nikkei Inc. และวาณิชธนกิจ J.P. Morgan ต่อมาเธอทำงานเป็นผู้เชี่ยวชาญการตลาดทางตรงระดับโลกในเอเชีย-แปซิฟิก และปัจจุบันเธออยู่ประจำที่ลอนดอน ซึ่งเธอได้เขียนงานด้านธุรกิจและประวัติศาสตร์วัฒนธรรม

**พิพพา บอร์น** เป็นผู้อำนวยการของ Bourne Performance ที่ช่วยองค์กรและบุคคลให้ประสบความสำเร็จ เธอยังเป็น Visiting Fellow ที่ Cranfield University ที่เธอสันับสนุนงานของ Centre for Business Performance พิพพาจบ MBA และมีใบรับรองด้านการโค้ช และมีประสบการณ์ในฐานะผู้จัดการฝึกหัดอยู่หลายปี

**ริชาร์ด จิตเอาร์ท** คือผู้เชี่ยวชาญด้านการเปลี่ยนแปลง การจัดการและเทคโนโลยีในสถานที่ทำงาน เขาได้ทำงานระดับผู้บริหารระดับสูงในภาคอุตสาหกรรมเอกชนและภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยภารกิจทางวิทยาศาสตร์ ทรัพย์สินเชิงพาณิชย์ ความบันเทิง รัฐบาลกลาง การศึกษา และการป้องกันประเทศ