



”เมื่อสมาชิกทำการเพิ่ม

Application นั้นเข้าไปใน

หน้า Profile โปรแกรมก็

จะทำการดึง ข้อมูลส่วนตัว

ของสมาชิก”

Facebook เป็นเว็บไซต์เครือข่ายออนไลน์ทางสังคม ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในกลุ่มนักศึกษาสหรัฐอเมริกา ซึ่งในขณะนี้พบว่า 85%-90% ของนักศึกษาทั่วสหรัฐอเมริกา จาก 900 สถาบัน ใช้บริการ Facebook โดยสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ Facebook เป็นที่นิยมก็คือ การมี Application สำหรับ ตกแต่งหน้าหน้า Profile ที่หลากหลาย ให้ผู้ใช้ได้เลือกใส่ ตามความต้องการ และสิ่งหนึ่งที่ทำให้ Facebook โดดเด่น กว่าเว็บไซต์อื่นๆ คือ สามารถให้นักพัฒนานำ Program หรือ Application ต่างๆมาใช้ใน Platform ของ Facebook ได้

“ความเสี่ยง” UU Facebook

BBC Technology Programme Click พบว่า มีความเป็นไปได้ที่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ Facebook จะถูกขโมย

ดังนั้นใครก็ตามก็สามารถสร้างรายได้ จากการสร้าง Application ให้กับผู้ใช้ Facebook ได้ ทำให้ปัจจุบัน Facebook มีของเล่นจำนวนมาก นับพันที่ถูกสร้างขึ้นจาก Third-party และ นักพัฒนา

เนื่องจากเว็บไซต์ประเภทนี้จะเป็นแหล่ง รวมรูปภาพ ประวัติ รูปถ่าย ข้อมูลส่วนตัว และ คลิปวิดีโอส่วนตัวของสมาชิกและเพื่อนสมาชิก จึงทำให้ Facebook เป็นแหล่งกอบโกยหาผล ประโยชน์ของเหล่ามิชฉาชีพทั้งหลายที่อาจจะ แฝงตัวเข้ามากับจำนวนสมาชิกทั่วโลกที่เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่องได้ง่าย

นอกจากนี้ยังมาในรูปแบบของการขโมย ข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกผ่านทาง Application ต่างๆที่อยู่ใน Facebook ซึ่งเมื่อสมาชิกทำการ เพิ่ม Application นั้นเข้าไปในหน้า Profile โปรแกรมก็จะทำการดึงข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก ไปได้ ดังนั้นผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์เครือข่าย ออนไลน์ อย่างเช่น Facebook ไม่ควรกรอก หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่ที่อยู่จริงในหน้า Profile โดย Facebook กล่าวว่า ผู้ใช้ควร ระมัดระวัง เมื่อมีการเพิ่ม Application ซึ่งหาก พบว่า มีโปรแกรมใดก็ตามที่บุกรุกเข้ามาใน Profile ผู้ใช้ควรทำการลบมันออกไป

BBC พบว่า Facebook มีปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่ง BBC ค้นพบวิธีการขโมยข้อมูลส่วนตัวและเพื่อนสมาชิกบน Facebook ของผู้ใช้อย่างไม่รู้ตัว แต่ BBC สามารถดึงข้อมูลจาก Profile ผู้ใช้ได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ โรงเรียน สิ่งที่น่าสนใจ และ รูปภาพ

การรวบรวมข้อมูลของ BBC จะใช้ Laptop 2 เครื่อง และ Resident Coder Pete จากนั้นก็สร้าง Application พิเศษให้ผู้ใช้ Facebook เลือกใส่เข้าไปใน Profile เมื่อทำการเพิ่ม Application ใหม่เข้าไปแล้ว เพื่อนของผู้ใช้จะได้รับการเชิญชวนให้เพิ่ม Application นั้นเข้าไปด้วยเช่นกัน

BBC ได้สร้าง Mining Application แหล่งข้อมูลที่มีเจตนาไม่ดีขึ้นมา เรียกว่า "Miner" ซึ่งสามารถปลอมตัวเป็น เกม, IQ Test หรือ Joke ได้ เมื่อผู้ใช้เพิ่ม Application นั้นเข้าไปใน Profile ของตน Application เหล่านั้นจะดึงส่วนที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้, เพื่อนของผู้ใช้, ข้อมูลการติดต่อกับเพื่อน และ อีเมลล์ต่างๆที่ออกจาก Facebook ไปยังกล่องข้อความของ BBC ได้ แม้ว่า Facebook จะยืนยันว่าเว็บไซต์ของตนเองมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีแล้วก็ตาม

จากการที่ BBC ได้ค้นพบวิธีที่จะดึงข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกออกมาได้นั้น แสดงว่า Facebook ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่ง BBC ได้แจ้งเรื่องนี้ให้กับ Facebook ทราบแล้ว ซึ่งทาง Facebook ได้กล่าวว่า บริษัทมีทีมตรวจสอบเว็บไซต์และถอด Application ที่ล้วงละเมิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ อยู่แล้ว ซึ่งรวมไปถึง Miner Application ของ BBC ด้วย

แต่จากกรณีนี้ BBC พบว่ามีจจาชีพสามารถเขียนโปรแกรม Application ขึ้นมาใหม่ และแฝงตัวเข้าไปใน Application ต่างๆของ Facebook ที่มีจำนวนมาก ซึ่งดึงดูดให้สมาชิกอยากเพิ่ม Application นั้นๆเพื่อตกแต่งหน้า Profile ของตน เมื่อผู้ใช้เพิ่ม Application ที่มีจจาชีพสร้างขึ้นเข้าไปในหน้า Profile ของตนโปรแกรมก็จะดึงข้อมูลส่วนตัว รูปภาพ และข้อมูลอื่นๆ เข้าไปในกล่องข้อความของมัน โดยที่สมาชิกไม่รู้ตัว ซึ่งปัญหานี้อาจจะแก้ไขได้ยากเนื่องจาก Application หลายตัวใน Facebook อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ Third-party ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของ Facebook จึงยากที่บริษัทจะตรวจเช็ครายละเอียดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่สามารถทราบได้ว่า Third-party ได้ทำอะไรกับ Application เหล่านั้นบ้าง ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหากล่องละเมิดข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกโดยผ่าน Application นั้น ผู้เขียนได้นำเสนอแนวทางแก้ไขได้เป็น 2 ทางเลือก คือ

ทางเลือกที่ 1 :

Facebook ควรจัดตั้งทีมตรวจสอบความปลอดภัยในด้าน Application โดยเฉพาะ Application ที่มาจาก Third-party ให้เข้มงวดมากขึ้น หากพบว่า Application ใดที่ไม่น่าไว้วางใจมีความเสี่ยงที่เป็น Application แฝงที่สามารถดึงข้อมูลส่วนตัวของสมาชิกได้ให้ลบทิ้ง

“BBC พบว่า

Facebook

มีปัญหาด้านระบบรักษา

ความปลอดภัย”



เมื่อมีการเพิ่ม Application

ซึ่งหากพบว่า มีโปรแกรมใด

ก็ตาม ที่บุกรุกเข้ามาใน Profile

ผู้ใช้ควรทำการลบมันออกไป

ข้อดี :

1. สร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยของข้อมูลแก่สมาชิก
2. สามารถกำจัด Application ที่ประสงค์ร้ายออกจาก Facebook ได้ทันทั่วทั้งที่

ข้อเสีย :

1. เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการจ้างทีมงานและ Set ระบบ เพื่อมาดูแลด้านความปลอดภัยเรื่อง Application โดยเฉพาะ
2. หากไม่ได้จ้างทีมงาน เพิ่มแต่แบ่งคนจากพนักงานที่มีอยู่มาดูแลด้านนี้โดยเฉพาะจะเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลสิ้นเปลืองเพราะเสียโอกาสที่จะนำพนักงานเหล่านี้ไปพัฒนาเว็บไซต์ในด้านอื่นแทน
3. อาจทำให้เกิดการขัดแย้งระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจอย่าง Third-party เนื่องจากอาจดูเป็นการก้าวร้าวส่วนงานที่ Third-party รับผิดชอบและแสดงความไม่พอใจซึ่งกันและกัน

ทางเลือกที่ 2 :

Facebook ควรสร้างและพัฒนา Application ต่างๆด้วยตัวเอง

ข้อดี :

1. Facebook สามารถควบคุมดูแล Application นั้นได้อย่างใกล้ชิดจึงสามารถตรวจสอบได้ง่าย

ข้อเสีย :

1. สูญเสียพันธมิตรทางธุรกิจ
2. เสียค่าใช้จ่ายในการจ้างคนและพัฒนา ระบบด้าน Application สูง
3. ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาและ Application ที่สร้างขึ้นอาจไม่ดึงดูดใจสมาชิกเท่าที่ควรเนื่องจากไม่มีความเชี่ยวชาญด้านนี้

แนวทางแก้ไขที่ผู้เขียนเลือกคือ

ทางเลือกที่ 1

คือ Facebook ควรจัดทีมงานที่เข้ามาดูแลตรวจสอบเรื่อง Application โดยเฉพาะ เนื่องจาก Application ของ Facebook มีจำนวนมาก และเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดสมาชิกให้กับ Facebook ซึ่งแนวทางแก้ไขที่ Facebook ทำอยู่นี้จะมีทีมงานที่ตรวจสอบความปลอดภัยโดยภาพรวมทั้ง Website และอาจจะมองข้ามภัยที่แฝงมากับ Application ที่มีอยู่จำนวนมาก อีกทั้งระบบการป้องกันยังไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดช่องทางให้มิจฉาชีพและ BBC สามารถเข้าไปดึงข้อมูลผู้ใช้ออกมาได้ ซึ่งหาก Facebook จัดระบบการรักษาความปลอดภัยในเรื่อง Application ให้มากขึ้นก็ย่อมที่จะป้องกันหรือลดภัยที่มาทางนี้ให้น้อยลง เพราะสามารถตรวจเจอได้ทันทั่วทั้งที่ ในด้านความสัมพันธ์กับ Third-party หากมีการพูดคุยและบอกถึงเหตุผลที่ชัดเจนด้วยความจริงใจแล้ว Third-party จะเข้าใจถึงเหตุผลดังกล่าวและอาจช่วยเหลือ Facebook ตรวจสอบความปลอดภัยใน Application ที่ควบคุมดูแลอยู่ให้อีกทางหนึ่ง

ถึงแม้ว่า Facebook จะพยายามแก้ไข ปัญหาการขโมยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ โดยการสร้างระบบความปลอดภัยที่ดีและเข้มงวดมากขึ้นแล้วก็ตาม ปัญหาเหล่านี้ก็ยังมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้โดยที่เราไม่รู้ตัว ดังนั้น สิ่งที่จะป้องกันปัญหาดังกล่าวได้ดีที่สุดคือ พยายามไม่ใช้ Application เหล่านั้น และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญ เช่น เบอร์โทรศัพท์, ที่อยู่ บนเว็บไซต์



Reference

http://news.bbc.co.uk/1/hi/programmes/click_online/7375772.stm
<http://www.se-ed.com/Technology/ViewContent.aspx?IDtopic=446>



ปัญหาสำคัญสำหรับผู้บริหารบางคนคือ “ไม่มีเวลา” “ทำงานไม่ทัน” “อ่านรายละเอียดได้ไม่หมด” ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ต่างเป็นผลจากการมีเวลาน้อยกว่างาน ขณะที่หลายคนบอกว่าทางแก้ก็มีเพียงลดปริมาณงาน หรือเพิ่มเวลา แต่ก็มีผู้ท้วงว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะลดปริมาณงาน และก็เป็นไปไม่ได้ที่จะเพิ่มเวลาทำงาน เพราะขณะนี้ทำงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน ไม่มีเวลาส่วนตัว

ที่จริงยังมีทางแก้ที่สามนอกเหนือจากการลดปริมาณงาน หรือการเพิ่มเวลาทำงาน นั่นคือการบริหารการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนการจัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบ การทำงานแต่ละส่วนก็จะเริ่มต้นได้เร็ว เพราะไม่ต้องเสียเวลาหาเอกสารหรืออุปกรณ์สำนักงาน

Management Tips

ตอน 8 Tips for Managing Multitasks

Tips สำหรับผู้บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่จะกล่าวในบทนี้เป็น Tips ที่พิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผล ผู้บริหารที่งานยุ่งๆ ลองจริงจังกับการปฏิบัติตาม Tips เหล่านี้ดูแล้วจะรู้ว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รู้สึกว่ามีเวลามากขึ้น ชีวิตมีระบบ ไม่ยุ่งเหยิงอย่างที่เคยเป็นมา

1. จัดลำดับความเร่งด่วนของงานและทำงานตามลำดับเร่งด่วน

ให้เวลากับการจัดลำดับงาน เพื่อจะได้เลือกทำงานสำคัญก่อน วิธีการนี้ดูเหมือนจะเป็นเรื่องไม่สำคัญและผู้บริหารทุกท่านดูเหมือนจะรู้ดี แต่การจัดการที่ผู้บริหารนิยมทำคือจัดลำดับงานในใจ และทำงานตามลำดับในใจ สุดท้ายมักจบลงที่ “ลืมน” ทำงานบางอย่าง

เพื่อให้การจัดลำดับงานเกิดประโยชน์ในการบริหารเวลาที่ชัดเจน ควรกำหนดเวลาที่จะใช้กับงานแต่ละชิ้นที่แน่นอน และพยายามทำงานให้อยู่ในกรอบเวลาดังกล่าวเพื่อจะได้ไม่ไปกระเทือนเวลาเริ่มต้นของงานใหม่

ข้อแนะนำเพิ่มเติมคือ หากสามารถจัดระเบียบตัวเองเพื่อจัดลำดับงานตั้งแต่ในคืนก่อนหน้าจะดีกว่ามาก เพราะสมองจะจัดระเบียบความคิด จัดลำดับงานสำคัญก่อนหลังไปขณะนอนหลับโดยอัตโนมัติให้ด้วย

Tips สำหรับผู้บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงานที่จะกล่าวในบทนี้เป็น Tips ที่พิสูจน์แล้ว

ว่าใช้ได้ผล ผู้บริหารที่งานยุ่งๆ ลองจริงจังกับ

การปฏิบัติตาม Tips เหล่านี้ดูแล้วจะรู้ว่าทำงานได้

มีประสิทธิภาพมากขึ้น รู้สึกว่ามีเวลามากขึ้น 5 ข้อ

มีระบบ ไม่ยุ่งเหยิงอย่างที่เคยเป็นมา

ผู้บริหารหลายคนมักอ้างว่าการไป

ออกกำลังกายเป็นเรื่องเสียเวลา

เหนื่อยเกินไปจะทำได้ทำงานต่อไม่ไหว

แต่จริงๆ แล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่

2. ฝึกใช้คอมพิวเตอร์สองเครื่องในเวลาเดียวกัน

ข้อนี้ฟังดูแล้วเหมือนจะ “เกินไป” แต่เชื่อเถอะว่าได้ผลจริงๆ โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ต้องเปิดเว็บบ่อยๆ ดาวนโหลดข้อมูลบ่อยๆ ขณะที่กำลังเสียเวลารอคิวดาวนโหลดข้อมูลจากเครื่องหนึ่ง ก็สามารถหมุนตัวไปทำงานอีกเครื่องหนึ่งได้อย่างสบายๆ ไม่เสียเวลาสะดุด

นอกจากนั้นแล้ว ควรแบ่งแยกการทำงานของสองเครื่องให้ชัดเจน เครื่องแรกอาจเป็นงานยากๆ ต้องใช้ความคิด เมื่อรู้สึกล้าก็หันมาทำงานอีกเครื่องซึ่งเป็นงานเบาๆ วิธีนี้นอกจากจะผ่อนคลายแล้วยังทำให้งานเดินหน้าควบคู่ขนานกันไปสองงานหรือมากกว่าในเวลาเดียวกัน

3. ทำงานตามเวลาที่เหมาะสมกับตัวเอง

ผู้บริหารแต่ละคนถนัดทำงานแต่ละประเภทในเวลาต่างกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะต้องจัดสรรงานให้เหมาะสมกับเวลาที่ตนเองถนัด บางคนชอบประชุมตอนเช้าก่อนทำงาน ขณะที่บางคนชอบทำงานให้จบก่อนแล้วเริ่มประชุมบ่ายหลังจากทำงานล้ามาทั้งวัน สมองเหนื่อยล้าเกินกว่าจะทำงานต่อไปคนเดียว

การจัดสรรเวลาทำงานให้เหมาะสมกับตัวเองจะทำให้ทำงานเสร็จเร็วและมีประสิทธิภาพ ข้อแนะนำเพิ่มเติมคือควรจัดสรรเวลาที่เหนื่อยล้าให้กับงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดมาก เพื่อให้เวลาช่วงนั้นเป็นเวลาพักผ่อนสมองขณะที่ทำงานไปด้วย

4. เช็คอีเมลเป็นเวลา

แน่นอนว่าอีเมลธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องอ่านอยู่เสมอ แต่การอ่านเมลทันทีที่มีเข้ามากลับทำให้การทำงานด้อยประสิทธิภาพลง เพราะหลายครั้งพบว่าผู้บริหารมักจะ “แวน” ไปใช้เวลาในการโต้ตอบเมลล์ทำงานที่กำลังทำอยู่ลดความเร็วเพราะถูกคั้นจังหวะ หากเมลล์ที่ตอบต้องการข้อมูลประกอบมาก การเสียเวลาดันหาหรือประเมินคำตอบจะทำให้งานที่กำลังทำอยู่ถูกลืมชั่วขณะ เมื่อมาทำต่อต้องเสียเวลาในการเริ่มต้นอีกไม่น้อย หลายกรณีพบว่างานเหล่านั้นถูกลืมออกไป หรือถูกลืมไปในที่สุด

ข้อแนะนำคือควรเช็คเมลล์ตามกำหนดเวลาสม่ำเสมอทุกวัน ไม่ควรเช็คอยู่ตลอดเวลา

5. ตัดใช้ Spam Guard ในอีเมล

Spam Guard เป็น Option พิเศษในอีเมลมีไว้สำหรับป้องกันไม่ให้เมลล์ขยะเข้ามาใน Inbox ขั้นตอนการ Set-up ทำได้ไม่ยาก หากทำไม่เป็นก็ควรให้ฝ่ายไอทีสอน เพราะจะเป็นประโยชน์มาก เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาอ่านและลบเมลล์ขยะเพราะทุกครั้งที่มีเมลล์ขยะเข้ามาเราสามารถให้ Option นี้กันออกไป และเข้าไปรวมกันอยู่จนถึงขยะทันที

6. ตัดใช้ Folders

การใช้ Folders สามารถใช้ได้ทั้งไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์และสำหรับการจัดกลุ่มเว็บไซต์ที่นิยมค้นข้อมูล การจัดทุกอย่างให้อยู่ใน Folder เดียวกันอย่างเป็นระบบจะช่วยร่นระยะเวลาในการสืบค้นภายหลัง วิธีการจัดการนี้ก็ได้เป็นเรื่องยากแต่ต้องใช้เวลาเรียนรู้เล็กน้อย ข้อดีคือจะมีประโยชน์มากในการค้นหาข้อมูลภายหลังเพราะไม่ต้องเริ่มต้นค้นหาใหม่จาก Google ทุกครั้ง

7. ใช้เวลาในรถให้เป็นประโยชน์

ผู้บริหารที่มีคนขับรถและต้องเดินทางไปประชุมอยู่เสมออาจใช้เวลาในรถไปกับการประชุมกลุ่มย่อยกับทีมงาน หรือให้ทีมงานสรุปประเด็นต่างๆ ให้ขณะเดินทาง วิธีนี้จะทำให้สามารถประชุมร่วมกับทีมงานได้บ่อยและมากขึ้น การเดินทางจะไม่เป็นการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

8. กล้าที่จะพักและช้า

การหยุดพักทำงานเพื่อทำกิจกรรมอื่น โดยเฉพาะการออกกำลังกายเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหาร เพราะภายหลังจากการออกกำลังกายจนเหนื่อย และอาบน้ำเสร็จใหม่ๆ ร่างกายจะสดชื่นพร้อมทำงานที่ต้องใช้ความคิดได้อีกเป็นอย่างดี

ผู้บริหารหลายคนมักอ้างว่าการไปออกกำลังกายเป็นเรื่องเสียเวลา เหนื่อยเกินไปจะทำให้ทำงานต่อไม่ไหว แต่จริงๆ แล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ การออกกำลังกายจะทำให้ร่างกายเกิดพัฒนาการความอดทนทางสรีระ ร่างกายเหนื่อยล้าช้าลง แข็งแรงขึ้นทำให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น การหยุดพัก หรือทำงานช้าลงเพื่อไปทำกิจกรรมอื่นจะทำให้การเริ่มต้นใหม่ทำได้ดีกว่าเดิมมากนัก

ผู้บริหารต้องคำนึงถึงเรื่องอารมณ์ความรู้สึกและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน ต้องมีความอดทน ใจเย็น ต้องหาวิธีสร้างแรงจูงใจให้คนทำงานได้สำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

แม้มนุษย์จะมีนิสัยใจคอไม่เหมือนกัน แต่ก็มีหลักการบริหารจัดการคนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้การทำงานของคณ่ง่ายขึ้น ดังนี้

ข้อแรก พึงจำไว้ว่า คุณมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานของลูกน้องอย่างมาก คุณสมบัติข้อนี้ถือว่าสำคัญมาก เป็นความรับผิดชอบที่ผู้บริหารไม่ควรมองข้าม เพราะมันคือโอกาสที่คุณจะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในความสำเร็จของคนอื่น การดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำปรึกษาและเฝ้าดูพวกเขาทำงานประสบความสำเร็จจนบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน ถือเป็นผลตอบแทนที่ทรงคุณค่ามากอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหาร

ข้อสอง การสรรหาคนที่เหมาะสมกับงาน จากนั้นให้การฝึกฝนอบรม จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานของพวกเขา การหาคนเก่ง ดี มีฝีมือมาทำงานด้วย หรือการเลื่อนตำแหน่งให้คนเก่งที่มีอยู่แล้วในบริษัท คือ วิธีการหนึ่งในการสร้างมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศให้กับองค์กร

ข้อสาม ช่วยคนให้สามารถติดตามความเจริญก้าวหน้าของพวกเขาได้ ด้วยการแสดงความเห็นต่อการทำงานของพวกเขาอย่างทันทีทันใด ทั้งแบบกันเองและแบบประเมินผลงานกันอย่างเป็นทางการ อธิบายให้พวกเขาเห็นข้อดีของการทำงานอย่างทุ่มเทแรงกายแรงใจ จนพวกเขารู้สึกพอใจ ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวผู้บริหารเอง คือ ผู้บริหารก็มีความสุขกับการทำงานของตัวเองด้วยเช่นกัน

ข้อสี่ พึงบริหารคนด้วยความเมตตาและทรงความยุติธรรม อยู่บริหารคนด้วยการทำให้พวกเขาหวาดกลัว หรือสร้างบรรยากาศการทำ

งานอันอึดครึ้ม ผู้บริหารที่ลูกน้องสามารถเข้าหาได้ มีความเป็นกันเอง และมีความตรงไปตรงมากับลูกน้อง จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้บริหารที่ทำตัวห่างเหินกับลูกน้อง ไม่ค่อยบอกข้อมูลอะไรแก่ลูกน้อง จะเข้าหาแต่ละทีก็แสนยาก ฉะนั้น ผู้บริหารที่ดีควรปรับตัวให้เป็นกันเอง เข้าหาได้ง่าย ลูกน้องก็มีความสุขและยินดีทำงานให้เหนื่อยอย่างถวายชีวิต

ศิลปะการมอบหมายงาน

ทักษะสำคัญที่สุดอีกอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีประจำตัว คือ ศิลปะการมอบหมายงาน แต่

การบริหารคน Managing People

องค์กรไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ คนเป็นผู้บริหารจะต้องเผชิญกับปัญหาท้าทายต่างๆ กันหมด คือ ต้องจัดการลูกน้องเป็นรายบุคคล เป็นรายกลุ่ม เป็นรายฝ่าย เป็นรายแผนก ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน สติปัญญาความสามารถ และเป้าหมายของแต่ละคนให้ดี

พึงระวังอย่าสับสนความหมายที่แตกต่างกันระหว่าง “การมอบหมายงาน” กับ “การปิดความรับผิดชอบ หรือการโยนงาน” ถ้าคุณเพียงแต่มอบงานหรือโครงการให้ใครรับผิดชอบ แล้วก็คิดว่าเขาจะทำได้สำเร็จ แบบนี้เรียกว่า คุณกำลังโยนความรับผิดชอบไปให้เขา แต่ผู้บริหารที่ดีจะคิดพิจารณาก่อนว่า งานใดควรมอบหมายแก่ลูกน้องคนไหน จากนั้นจึงมอบหมายและคอยติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่า งานชิ้นนั้นสำเร็จเสร็จสิ้น

สำหรับนักบริหารท่านใดต้องการทราบหลักการบริหารคนที่ได้ผล หาอ่านได้ในหนังสือ “การบริหารคน (Managing People) เคล็ดลับปฏิบัติการเป็นผู้นำของผู้บริหารมือใหม่” ของสำนักพิมพ์ยูเรก้า





โดยปกติแล้ว ถ้าให้หนุ่มๆ เลือกระหว่างการล่าสัตว์กับการตกปลา หลายคนมักเลือกการล่าสัตว์ เพราะความคึกคะนองของความเป็นชาย แต่ความชอบแบบนี้ถือว่าเป็นจุดอ่อนอย่างมากในการทำธุรกิจ เพราะการจะครองใจคนได้นั้น คุณต้องทิ้งปืนแล้วคิดแบบนักตกปลา


ยกตัวอย่าง ง่ายๆ เรื่องการขาย หลายคนขายไม่ได้เลยเพราะทำตัวเป็นนักล่าคอยจ้องแต่จะหาเรื่องเอาไข้อยู่ไม่ให้อวดฝีมือกัน ลูกค้าก็เลยหนีเตลิดเปิดเปิงเพราะความกลัว โดยเฉพาะพวกเซลล์ขายรถจะขึ้นชื่อในเรื่องการไล่ล่าลูกค้ามาก พวกเขาอาจขายได้ แต่ก็ได้แค่ครั้งแรกครั้งเดียว แต่จะไม่มีโอกาสซื้อลูกค้าให้ซ้ำครั้งที่สอง ครั้งที่สาม หรือ

อย่างที่สอง ต้องไปตกปลาในสถานที่ที่ปลากำลังกินเหยื่อหรือกำลังหิว ในโลกนี้มีคนจำนวนมากที่ไม่อยากได้สิ่งที่คุณนำไปเสนอ คืออาจแค่ไม่อยากได้เฉยๆ โดยไม่มีเหตุผลอื่น แค่ไม่อยากได้ก็คือ ไม่อยากได้ ความหมายก็คือ พวกเขายังไม่หิว แต่สุดท้ายแล้วมนุษย์ทุกคนก็ต้องหิว เมื่อถึงเวลานั้น อยู่ที่คุณเลือกว่าจะไล่ล่าหรือว่าจะถอยหลังมาหนึ่งก้าว แล้วนั่งอ้อยเหยื่อตกปลาอย่างใจเย็น

สมมติว่าตอนนี้คุณอายุแค่ 27-28 ปี ยังไม่แต่งงาน ยังไม่มีลูก คุณก็ยังไม่อยากทำประกันชีวิต พอตัวแทนขายประกันโผล่มาหาคุณ เริ่มสาธยายการทำประกันชีวิตว่าดีอย่างไรดีอย่างไร คุณก็จะบอกเขาว่า คุณไม่สนใจ เพราะไม่อยากเอาเงินก้อนจำนวนหนึ่งไปใช้อย่างอื่น เนื่องจากต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ แถมยังตกงานอีก เพิ่งจะได้งานใหม่ก็ไม่นาน ยังไม่จำเป็นต้องคิดถึงเรื่องทำประกันชีวิต พุดง่าย ๆ ก็คือ คุณยังไม่หิว

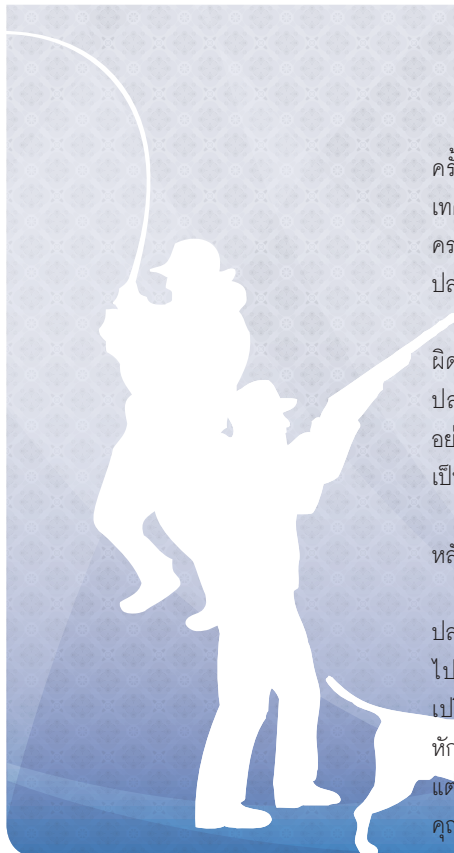
ตัวแทนขายประกันมีทางเลือก หนึ่ง กดดันคุณหนักขึ้น บอกรว่าคุณคิดผิด ยกแม่น้ำทั้งห้ามาหักล้างความคิดของคุณที่ยังไม่อยากทำประกันชีวิต ท่าทีของเขาไม่มีผิดอะไรกับนักล่า ผลก็คือ คุณจะวิ่งหนี ไม่รับโทรศัพท์ของพวกเขาอีกต่อไป

เขาหมดโอกาสที่จะครองใจคุณ หมดโอกาสจะได้การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของคุณในอนาคต เพราะพอวันหนึ่งคุณเก่งกาจสามารถเงินทอง วันนั้นคุณจะนึกถึงการทำประกันภัยไว้คุ้มครองทรัพย์สินสมบัติทั้งหมดที่คุณมี ดังนั้น ถ้าเขาอยากได้ธุรกิจของคุณ เขาต้องรู้จักอ้อยเหยื่อ ไม่ใช่ไล่ล่าเหยื่อ ต้องรู้จักนั่งคอยอย่างใจเย็นบนฝั่ง รอให้คุณหิวเอง ระหว่างนั้น เขาต้องรักษาสายสัมพันธ์กับคุณเอาไว้ตลอด เหมือนการปล่อยสายเบ็ดแช่ไว้ในน้ำรอให้คุณหิวเอง ไม่ใช่กระโดดลงน้ำไปไล่จับปลาเมื่อปลา

ส่วนองค์ประกอบอีก 2 อย่างนั้น ติดตามอ่านได้ในหนังสือเล่มใหม่ของสำนักพิมพ์ยูเรก้า ชื่อภาษาอังกฤษว่า "The Art of Influence" เขียนโดย Chris Widener เตรียมวางแผงเร็วๆ นี้ 

ศิลปะการครองใจคน

การครองใจคนเปรียบเกี่ยวกับการล่าสัตว์และการตกปลา



ครั้งที่สี่ได้อีกต่อไป ผิดกับคนที่ครองใจคนด้วยเทคนิคแบบเดียวกับการตกปลา คนที่มีศิลปะในการครองใจคนจะไม่กดดันคนอื่นให้รู้สึกอึดอัด แต่จะปล่อยให้พวกเขารู้สึกว่าตัวเองเป็นคนคุมเกม

อาจมีคนแย้งว่า ตกปลาทำให้ปลาตายอยู่ดี ผิดครับ คุณอาจเคยได้ยินว่า มีการ "ตกปลาแล้วปล่อย" คือเป็นการตกปลาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอย่างหนึ่ง แต่จะไม่มีการ "ยิงแล้วปล่อย" เพราะมันเป็นไปไม่ได้

การตกปลาที่ได้ผลจะต้องมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ

อย่างแรก ต้องมีปลาให้ตก และในโลกนี้ก็มิปลา (ลูกค้า) ให้ตกอยู่มากมาย หากพลาดตัวหนึ่งไปก็ยังมีปลาเหลือให้ตกอีกนับไม่หวาดไม่ไหว เปรียบเหมือนการจับสาว ถ้าคุณถูกสาวคนหนึ่งหักอก ก็ยังมีสาวอื่นๆ ไว้คอยให้คุณจับตั้งเยอะแยะ แต่ถ้าคุณยังตามตื้อสาวคนเดิมไม่เลิก เธอก็จะวิ่งหนีคุณไปในที่สุด เพราะคุณกำลังไล่ล่ากดดันเธอ

