

Change+

คุณจะทำงานอินทรีที่มีคุณสมบัติตามต้องการ  
หรือจ้างเปิดมาเรียนรู้งานอย่างที่คุณอยากให้เป็น



# YOU CAN'T SEND A DUCK TO EAGLE SCHOOL

คุณจะทำเลือกเปิดหรือนักอินทรี?

# SE-ED

inspiration starts here



เขียน : MAC ANDERSON

นักเขียนชื่อดังเจ้าของผลงานขายดีกว่า 4 ล้านเล่ม

แปล : กิตติกานต์ อิศระ

กรณีที่ต้องการซื้อจำนวนมากเพื่อใช้สอน ฝึกอบรม ส่งเสริมการขาย หรือเป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ แผนกการตลาดพิเศษ บริษัท ซีเ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) โทร. 0-2826-8222 หรือ โทรสาร 0-2826-8356-9

## คุณจะไม่เลือกเปิดหรือก้ออินรี? You Can't Send a Duck to Eagle School

ผู้เขียน Mac Anderson

ผู้แปล กิตติกานต์ อิศระ

ราคา 140 บาท

Chāngē<sup>†</sup> สำนักพิมพ์ เซนจ์พลัส

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย บริษัท ซีเ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) © พ.ศ. 2565

ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์เนื้อหาและภาพประกอบ

หรือกระทำการอื่นใดโดยวิธีการใด ๆ ในรูปแบบใด ๆ ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้

เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ นอกจากได้รับอนุญาต

Copyright © (2015) by Mac Anderson. Originally published in the United States

by Simple Truths, an imprint of Sourcebooks, Inc. www.sourcebooks.com.

Thai translation copyright © 2022 SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

All right reserved.

SE-ED  
inspiration starts here

ISBN (e-book) 978-616-08-4267-4

จัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)  
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทร. 0-2826-8000 สายงานการผลิต โทร. 0-2826-8333 โทรสาร 0-2826-8589

หากมีคำแนะนำติชม ติดต่อได้ที่ [comment@se-ed.com](mailto:comment@se-ed.com)

ค้นหาหนังสือที่ต้องการ ได้เร็ว ทันใจ ที่ [www.se-ed.com](http://www.se-ed.com)

# คำนำผู้แปล



ท่ามกลางหนังสือเกี่ยวกับการเป็นผู้นำหลายสิบเล่มที่ผมเคยอ่านมา ดูเหมือนว่าหนังสือเล่มนี้จะเป็นเล่มที่มีเนื้อหาแตกต่างไปมากที่สุด

แม็ก แอนเดอร์สัน ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ได้นำประสบการณ์กว่า 30 ปี ในฐานะผู้บริหารบริษัท และจากการพูดคุยกับเพื่อนฝูงของเขาซึ่งมีทั้งผู้บริหารระดับสูง นักพูด นักวิชาการ โค้ช กลั่นกรองออกมาเป็นหนังสือที่ประกอบด้วยเนื้อหาสั้นๆ กระชับ พร้อมทั้งเรื่องราวและตัวอย่างของผู้นำที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านได้เข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเป็นผู้บริหารที่ดี เป็นที่รักของลูกน้อง และที่สำคัญที่สุดคือ ประสบความสำเร็จ

ผมอยากให้ผู้บริหาร หัวหน้า พนักงาน รวมถึงทุกคนได้อ่านหนังสือเล่มนี้ครับ แล้วคุณจะได้รู้ว่า คุณจะเลือกเบ็ดหรือนกอินทรี

ขอบคุณครับ

กิตติกานต์ อิศระ

# สารบัญ

บทนำ.....	6
“ให้ผมช่วยอะไรไหมครับ”.....	8
เปลี่ยนแปลงก็ดีนะ...แต่คุณเริ่มก่อนก็แล้วกัน.....	11
ทัศนคติที่ดีคือทุกสิ่ง.....	14
คุณจะทำงการรถหรือฝึกม้าเพื่อปีนต้นไม้.....	17
“คุณภาพต้องมาก่อน...”.....	20
ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สำคัญเท่ากับการสร้างความรู้สึกดี ๆ.....	23
พลังของกระดาษแผ่นเดียว.....	26
คุณมีโอกาสแค่ครั้งเดียวที่จะสร้างความประทับใจ.....	29
ความมีปัญญาช่วยให้รู้ว่าหนทางใดที่ถูกต้อง ความมีคุณธรรมจะนำไปสู่หนทางที่ถูกต้อง.....	33
ช่วงเวลาที่ชี้ชะตาชีวิตของคุณทุกวินาทีมีค่าเสมอ.....	37
สนุกกับสิ่งที่ทำอยู่.....	40
ความเรียบง่ายที่มีประสิทธิภาพ.....	45
จงคาดหวังในชัยชนะ.....	47
แม้แต่พนักงานที่ก็ต้องถูกผลักดัน.....	51

SE-ED  
Inspiration starts here





ยิ่งน้อยยิ่งดี.....	54
ไม่ใช่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ...พนักงานต่างหาก.....	57
ปัญหาคือการสื่อสาร.....	60
งานที่สอง.....	63
กินกับตัวนั้นซะ.....	66
เดินตามเส้นทางของตนเอง แม้ถนัดสู่ความสำเร็จจะไม่ราบเรียบเสมอไป.....	69
ความไว้วางใจ...เปลี่ยนทุกอย่างได้.....	73
มหัศจรรย์แห่งความเป็นทีม.....	76
เติมพลังใจ.....	79
ค่านิยมหลักขององค์กรคืออะไร.....	82
พลังแห่งการถ่อมตนระหว่างผู้นำที่ดีกับผู้นำที่ยิ่งใหญ่.....	85
ทุกคนต้องการการยอมรับ.....	88
ความอดทนอาจขมขื่นแต่ผลของมันนั้นหอมหวาน.....	91
โชคเป็นแค่ส่วนหนึ่ง.....	92
ทำอย่างที่พูด.....	94
<b>ผู้เขียน</b> .....	<b>97</b>

**SE-ED**  
inspiration starts here



## บทนำ

ผมเคยร่วมรับประทานอาหารกลางวันกับผู้บริหารระดับสูงจากบริษัทธุรกิจค้าปลีกระดับตำนานแห่งหนึ่งซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ภรรยาและผมเป็นแฟนตัวยงของเขา ระหว่างรับประทานอาหารกันอยู่นั้น ผมเอ่ยถึงการบริการที่ยอดเยี่ยมบางอย่างที่พนักงานของเขามอบให้ครอบครัวเรา

ผมพูดว่า “ด้วยวิธีการให้บริการของคุณ ผมคิดว่าคุณคงต้องมีคู่มือการฝึกอบรมหน้าสักสองนิ้วใช่ไหมครับ”

เขาเงยหน้าขึ้นมาพูดว่า “แม้ เราไม่มีคู่มือการฝึกอบรมหรอก สิ่งที่เราทำคือ หาคนที่ดีที่สุดในที่เราสามารถจะหาได้ และมอบอำนาจให้พวกเขาทำอะไรก็ได้ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ” จากนั้นเขาก็พูดประโยคที่ผมไม่เคยลืม “เราเรียนรู้มานานแล้วว่า คุณไม่สามารถส่งเปิดไปโรงเรียนของนกอินทรีได้หรอก”

“อะไรนะครับ” ผมถาม

เขาพูดซ้ำอีกครั้ง “คุณไม่สามารถส่งเปิดไปโรงเรียนของนกอินทรีได้ไงล่ะ” และพูดต่อว่า “คุณไม่สามารถสอนคนให้ยิ้มอย่างเป็นธรรมชาติ คุณไม่สามารถสอนคนให้อยากบริการคนอื่นด้วยใจ คุณไม่สามารถสอนอัตลักษณ์เฉพาะตัวให้ใครได้หรอก สิ่งที่เราทำได้คือ จ้างคนที่มีคุณสมบัติเหล่านั้นอยู่แล้ว จากนั้นเราก็เพียงสอนพวกเขาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และวัฒนธรรมของเรา”

ตราบนานเท่าที่ผมยังมีชีวิตอยู่ ผมจะไม่มีวันลืมหลักการเกี่ยวกับการจ้างคนง่ายๆ แบบนี้เลยครับ

นับจากวันนั้น หลักการนี้ก็กลายเป็นสิ่งที่ติดอยู่ในสมองของผมไปตลอด ทุกครั้งที่ผมต้องตัดสินใจจ้างพนักงาน ผมจะถามตัวเองด้วยคำถามนี้ว่า “เรากำลังจะจ้างเปิดหรือเปล่า แล้วเขาจะกลายเป็นนกอินทรีได้ไหม” ผมขอ

พูดตามความสัตย์จริงว่า คำถามง่าย ๆ แบบนี้ช่วยผมไม่ทำให้ทำผิดพลาดในการจ้างพนักงานครั้งสำคัญ ๆ ได้ครับ

ผมแค่หวังว่าน่าจะได้รับฟังข้อคิดดี ๆ แบบนี้มาก่อนหน้านี้สัก 20 ปี

บทเรียนเรื่อง “คุณไม่สามารถส่งเปิดไปโรงเรียนของนกอินทรี” เป็นหนึ่งในความจริงที่ธรรมดาตามากของความเป็นผู้นำที่ผมได้เรียนรู้จากการใช้ชีวิตเป็นผู้ประกอบการ ตลอด 30 ปีที่ผ่านมา ผมโชคดีที่ได้ร่วมทำงานกับบริษัทสตาร์ทอัปที่ประสบความสำเร็จ 3 แห่ง โดยแต่ละแห่งผมก็ได้ก้าวขึ้นเป็นผู้นำในธุรกิจเฉพาะด้านนั้น ๆ และอย่างที่คุณคงจะพอนึกออก มันย่อมมีทั้งขาขึ้นขาลง หุบเหว และบททดสอบให้ได้เรียนรู้ไปตลอดเส้นทาง

ผมโชคดีมากที่ได้พบกับคนที่ฉลาดกว่าผมอีกหลาย ๆ คน ซึ่งประสบความสำเร็จในฐานะผู้ประกอบการ นักเขียน นักพูด นักการศึกษา โค้ช และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทขนาดใหญ่ ทุกคนช่วยขัดเกลากรอบความคิดของผม ซึ่งเป็นผลพวงจากการนำภูมิปัญญาและความรู้ของพวกเขามาผนวกกับประสบการณ์ชีวิตของผมเอง แล้วช่วยหล่อหลอมผมให้เป็นตัวผมในทุกวันนี้

เป้าหมายของผมสำหรับหนังสือเล่มนี้คือ การแบ่งปันบทเรียนบางส่วนที่ผมได้เรียนรู้อย่างย่อ ๆ ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม เพราะหลายครั้งที่ไม่ใช่เพราะบทเรียนนั้นคืออะไร แต่บทเรียนนั้นบอกสอนเราอย่างไรต่างหากที่อาจจะช่วยเปิดทางสว่างให้เราได้ สำหรับผมเอง หนึ่งในสิ่งที่น่าตื่นเต้นที่สุดเกี่ยวกับธุรกิจและชีวิตก็คือ ขอแค่มีหนึ่งความคิดที่สุดยอดซึ่งสามารถเปลี่ยนชีวิตของเราไปตลอดกาลครับ

ขอให้ทุกท่านได้รับสิ่งที่ดีที่สุดครับ



**แม็ก แอนเดอร์สัน (Mac Anderson)**

ผู้ก่อตั้งบริษัทซิมเพิลทรูทส์ (Simple Truths)

และบริษัทซัคเซสซอรีส์ (Successories)



# “ให้ผมช่วยอะไรไหมครับ”

มีคำถามหนึ่งที่พนักงานทุกคนอยากให้คุณถามก็คือ “ให้ผมช่วยอะไรไหม” หลายต่อหลายครั้งในฐานะผู้นำ เรามักคิดว่าเราได้ทำทุกสิ่งที่ทำได้แล้ว อย่างไรก็ตาม คำถามหกพยางค์นี้จะพิสูจน์ว่าสิ่งที่คุณคิดนั้นผิดแค่ไหน คำถามที่ดีควรครอบคลุม 3 หัวข้อต่อไปนี้ครับ

1. ฉันสามารถทำอะไรได้บ้าง **เพื่อช่วยคุณให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น**
2. ฉันสามารถทำอะไรได้บ้าง **เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณให้น่าพอใจยิ่งขึ้น**
3. ฉันสามารถทำอะไรได้บ้าง **เพื่อช่วยคุณปรับสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตครอบครัวของคุณให้ดียิ่งขึ้น**

ที่สำคัญคือจะต้องให้พวกเขา**รับรู้ก่อน**ว่า คุณไม่อาจช่วยเหลือพวกเขาได้ทุกเรื่อง แต่คุณจะทำเท่าที่ทำได้ อย่างเช่น คงไม่เหมาะที่จะขอให้คุณหาพนักงานขับรถเพื่อบริการรับส่งพนักงานคนใดคนหนึ่งเท่านั้น

คุณจะประหลาดใจเมื่อคำขอส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่แทบจะไม่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายอะไรมาเลย คุณอาจพบว่าเก้าอี้ของพนักงานเลิกกินไปหรือพวกเขาต้องการตู้ใส่แฟ้มใหม่ ขอยืดหยุ่นชั่วโมงทำงานหนึ่งในสัปดาห์ให้ออกได้ชุดหูฟังสำหรับโทรศัพท์ หรือเครื่องทำความร้อนสำหรับพื้นที่ขนาดเล็กในช่วงฤดูหนาว

การที่คุณ “รับฟัง” ปัญหาส่วนตัวของพนักงานนั้น ในสายตาของพวกเขา มันสำคัญกว่าสิ่งที่คุณจะ “ทำ” เพื่อพวกเขาเสียอีก จากผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานกว่า 1 ล้านคน โดยบริษัทแกลลัป (Gallup) พวกเขาคิดว่าตนเองมีเจ้านายที่ยอดเยี่ยม และเมื่อถามต่อว่า “ทำไม” เหตุผลคือ หัวหน้ายินดีรับฟังสิ่งที่พวกเขาอยากจะทำบอก

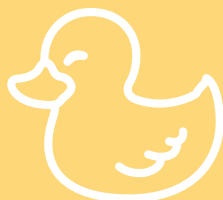
จำไว้นะครับว่า แค่คุณเต็มใจรับฟังเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ไม่ใช่เรื่องใหญ่โตอะไร ก็จะทำให้คุณได้รับการยอมรับนับถือจากคนของคุณแล้วครับ



“การรับฟัง คือการแสดงให้เห็นว่าเราอยากจะได้ยิน”

จิม แคทคาร์ต (Jim Cathcart)

inspiration starts here





“ที่สุดแล้ว เราต้องระลึกให้จงดีว่า  
เราไม่อาจเป็นอย่างที่เราต้องการได้  
หากยังคงเป็นอย่างที่เราเป็นอยู่ตอนนี้”

แม็กซ์ เดอ ปรี (Max De Pree)

SEED  
inspiration starts here

คุณไม่อาจส่งเปิดไปโรงเรียนของนกอินทรีได้หรอก  
คุณไม่อาจสอนคนให้ยิ้มอย่างเป็นธรรมชาติ  
คุณไม่อาจสอนคนให้อยากบริการคนอื่นด้วยใจ  
คุณไม่อาจสอนอัตลักษณ์เฉพาะตัวให้ใครได้

## สิ่งที่คุณทำได้ก็คือ

หาคนที่ดีที่สุดที่ทำได้ และมอบอำนาจให้พวกเขา  
ทำอะไรก็ได้ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

# SE-ED

Inspiration starts here



พร้อมจำหน่ายในรูปแบบ

- e-book    audio CD / MP3    audiobook  
 ปกอ่อน    LARGE PRINT (ตัวอักษรขนาดใหญ่)



www.se-ed.com



SE-ED Publisher



Charge

ไฮไลท์เล่มนี้  
สแกนเลย!



ISBN 978-616-08-4267-4



9 786160 842674

140 บาท

คุณจะเป็นที่หรือนกอินทรี?  
You Can't Send a Duck to Eagle School  
หมวด : จิตวิทยาพัฒนาตนเอง