

# รหัสภาพ:

วิเชียร ตรีสุภาพกุล

# ความสำเร็จ



คือ จากฉบับที่แล้ว

**ส**ร้างความมั่นใจในความรับผิดชอบ (ความรู้สึกรับผิดชอบ) (ความรู้สึกรับผิดชอบ) (ความรู้สึกรับผิดชอบ)

- **มาตรฐาน** มีเป้าหมายชัดเจน เฉพาะเจาะจงและวัดได้
- **ผลลัพธ์:** ต้องสามารถวัดผลสิ่งที่เราจะดำเนินการได้
- **กระบวนการ:** สามารถวัดผลกระบวนการต่างๆ ด้วยสิ่งที่เราจะปฏิบัติ
- **เปิดเผย:** สามารถมองเห็นได้และคนอื่นก็สามารถรู้และมองเห็น
- **เงื่อนไขเวลา:** มีขอบเขตเวลาแน่นอนที่จะปฏิบัติการ
- **เน้นสาระสำคัญ:** มุ่งดำเนินการสิ่งที่ถูกต้อง
- **สามารถจัดการได้:** งานที่ดำเนินการอยู่ภายใต้ความควบคุมของบุคคลที่ทำ



- **ยอมรับได้:** กำหนดขึ้นมาร่วมกับผู้อื่น ไม่ได้ถูกบังคับแต่อย่างใด
- **เรียนรู้:** ใช้อุทาหรณ์จากความล้มเหลวเป็นโอกาสเรียนรู้และหาวิธีปรับปรุง
- **ผลสืบเนื่อง** มีระบบการตอบแทนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและผลลัพธ์ของงาน
- **ผลสะท้อนกลับ** ให้และรับข้อมูลสะท้อนกลับทั้งที่เป็นสาระประโยชน์และตรงเวลาต่อองค์กร ทีมงานและต่อปัจเจกบุคคล
- **สร้างทีมงาน**
- **วัตถุประสงค์ชัดเจน:** ทำไมเราต้องมาอยู่จุดนี้ เราจะทำอะไรกัน ทำอย่างไรกัน
- **กำหนดกระบวนการรวมาภิบาลของบทบาทและระเบียบการตัดสินใจ** ขึ้นมาว่าทำไมเราต้องมาอยู่จุดนี้ เราจะทำงานร่วมมังกันอย่างไร
- **มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น:** รู้จักกัน ห่วงใยกัน รับฟังกัน ช่วยเหลือกัน เคารพต่อกัน ให้กำลังใจต่อกัน
- **เรียนรู้ไปด้วยในตัว:** หยุดพักสักขณะ สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้แก่กัน ประเมิน ค้นหาโอกาส ปรับปรุงงาน พฤติกรรมแบบอย่างการเรียนรู้
- **สร้างความมั่นใจในความชำนาญทางเทคนิค**
- **พนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่มีความชำนาญในงานดี** พอถูกต้องหรือยัง
- **ความชำนาญงานมีเพียงพอและเกี่ยวข้องกันใหม่**
- **ปัญหาที่มีจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญพิเศษ** เข้าแก้หรือไม่
- **จะไปหาความรู้ขั้นนำที่เสียเปรียบได้จากแหล่งไหน หรือจะสืบเสาะหาได้จากที่ใด**

กฎข้อที่ 3 มีพรสวรรค์ (พรแสวง) มีส่วนร่วมในพรสวรรค์ (แวง) เพื่อเป็นผู้จัดการที่อัจฉริยะ:

● **สื่อข้อความ สื่อข้อความ และสื่อข้อความ**

➢ สื่อสัตย์ เปิดเผยและสื่อข้อความในแบบสองทาง

➢ รู้จักเลือกใช้คำพูดในการสื่อข้อความอย่าง **เหมาะสม**

และ**ถูกกาลเทศะ** เช่น สื่อข้อความในการประชุมบอร์ด หรือรู้จักใช้คำพูดสื่อสารในเวลาว่างประพาดตอนมือกลางวัน เป็นต้น

➢ รู้จัก**มีอารมณ์ร่วม** หรือแสดงอารมณ์และตัวตนบ้าง ไม่ใช่มีแต่ความคิดที่เป็นวิชาการซึ่งเครียดที่เกินกว่าบุคคลอื่นจะเข้าถึงได้

➢ รู้จักรักษา**ข่าวสารที่ถูกต้อง** แน่นนอน เทียงตรง เชื่อถือได้ จนกระทั่งข่าวสารนั้นเป็นที่รู้จักกันในเวลาต่อมา

● **วางทิศทาง เชื่อมโยงบุคคลเข้ากับองค์กร**

➢ ทำงาน**เคียงบ่าเคียงไหล่**เพื่อสร้างพลังร่วมที่ดีกับทุกคน

➢ คนเราชอบเป็นคนเก่งคนชำนาญในงานของเขา แม้จะเป็นเรื่อง **"อาจจะ"** ก็ได้

➢ คนเรายังอยากมีความสำคัญเท่าใด ก็ยิ่งอยากเติมเต็มจนสมอยากเท่านั้น ("การสร้างความแตกต่าง" จึงสามารถเป็นปรัชญาองค์กรได้ดี และเป็นสิ่งที่หลายๆ องค์กรอาศัยปรัชญานี้สร้างความโดดเด่นได้อย่างไม่น่าเชื่อ)

● **เสริมคุณสมบัติของตนให้มีสมรรถนะที่แข็งแกร่ง: เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรมีความพร้อมอันจำเป็น**

➢ ระบุจุดแข็งหรือคุณสมบัติของพนักงานให้ได้

➢ จุดแข็ง หรือคุณสมบัติของพนักงานจะต้อง**เหมาะสมตรงกับงาน**

➢ พัฒนาคุณสมบัติเหล่านี้เพื่อให้สามารถรองรับและสนองเป้าหมายขององค์กรได้

● **บ่มบุคลากรและทรัพยากรให้ทันกับอุปสงค์**

● **ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดี** รวมทั้งฝึกฝน

ให้มีจิตวิญญาณแห่งความมีวินัยในการทำงาน

➢ **ปัญญาและความรู้**จะมาจากความคิดริเริ่ม ความสนใจใคร่รู้และความเปิดใจ

➢ **กำลังใจ** เกิดความเย็นหยืดและกลมเกลียวยามเผชิญกับความลำบากในงาน

➢ **มีมนุษยธรรม** ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความมีมารยาทและมีน้ำใจ

● **มีอารมณ์ขันในการทำงาน ให้มีเวลาปลดปล่อยความเครียดเพื่อให้สุขภาพจิตสดชื่นและมีความคิดใหม่ๆ ผุดขึ้น**

➢ **อารมณ์ขัน** แม้งานจะยากและเครียด แต่ก็รับมือด้วยความนุ่มนวล

➢ **ฉลองชัย** รับรู้สู่งานใหญ่ๆ อย่างเบิกบาน สร้างความตระหนักถึงความสำเร็จและเสริมแรงใจกับงาน

➢ **งาน** ต้อนรับงานพร้อมกับความสนุกสนานเข้ามายังสถานที่ทำงาน

➢ **ประชันขันแข่ง** จัดให้มีการประกวดประชันอย่างชาญ-



ฉลาดโดยเน้นความสนใจในเรื่องผลของงาน ทว่าในขณะที่เดียวกันก็ต้องส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานพยายามทำงานให้สู้เป้าหมายร่วมกันด้วย

➢ **รางวัลกับความยอมรับ** ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้ที่ทำงานดีและให้เขาเกิดความซาบซึ้งและประทับใจกับงานที่เขาปฏิบัติ

➢ **สัญลักษณ์** การมอบรางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีจะเป็นที่สนใจแก่ผู้บริหารและเป็นเกียรติยศแก่ตัวเองและเป็นตัวอย่างต่อพนักงานทั้งหลาย

กฎข้อที่ 4 รั้งคนรุ่นใหม่ เมื่อจะรั้งคนรุ่นต่อไป ก็ต้องเป็นนักพัฒนาคุณภาพ

● **กำหนดพื้นที่**

➢ ระบุ**งานที่สำคัญหรือเป็นหัวใจ**ของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

➢ **คัดสรร** อารมณ์รักษาและอบรมบ่มเพาะบุคลากรที่มีคุณสมบัติเพียงพร้อมเข้าทำงานที่เป็นหัวใจหลักขององค์กร

➢ **ทบทวนแผนกำลังพล** ที่มีอยู่เป็นระยะรวมทั้งทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนองค์กร

● **สร้างยี่ห้อองค์กรและพนักงาน**

➢ **ยี่ห้อพนักงาน** แสดงถึงเอกลักษณ์ขององค์กร และเพื่อจะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จงดูแลและรักษา**ค่านิยม**ที่มีต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานมั่นใจใน**สภาพการจ้าง**กับองค์กร

➢ เมื่อใดที่พนักงานทำงานได้ดี เขาน่าจะได้อะไรเป็นการตอบแทนและจูงใจตามหลักจิตวิทยา

➢ **องค์กรของเรามีความโดดเด่นพอแค่ไหน** ที่พนักงานเก่งๆ (ที่มีทางเลือกอื่น) อยากทำงานด้วย

➢ มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้พนักงาน**รู้สึกภาคภูมิใจ**ว่าตนเองเลือกถูกต้องแล้วที่ทำงานกับองค์กรแห่งนี้

➢ เราอยากให้พนักงานของเรา **ถ่ายทอดเล่าเรื่อง**อะไรบ้าง ให้เพื่อนเขาฟังเกี่ยวกับการทำงานกับองค์กรของเรา

➢ **ดูแลและรักษาพนักงานดีๆ** ในแบบเดียวกับที่เรา**รักษาลูกค้าดีๆ**