

คำนำ

ความสำเร็จของงาน คือ ดัชชีชีวิตที่สำคัญขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ทั้งองค์กรที่เป็นองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ซึ่งความสำเร็จของงานดังกล่าวไม่ใช่เป็นสิ่งที่ได้มาอย่างง่ายดาย แต่เป็นความสามารถผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหาร ที่จะบริหารงานภายใต้เงื่อนไขและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการนำองค์กรให้สามารถฟันฝ่าวิกฤตและปัญหาต่าง ๆ ไปได้อย่างรวดเร็ว และด้วยความโปร่งใส ตลอดจนมีศักยภาพและประสิทธิภาพสูงสุด โดยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย นอกจากนั้นความสำเร็จของงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ยังขึ้นอยู่กับบุคลากรขององค์กรที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ด้วย

บทความเรื่อง “กลยุทธ์สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน” ที่ผู้เขียนได้เขียนขึ้นจากการค้นคว้าและจากประสบการณ์ในการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่ผู้เขียนเคยเข้าไปบริหารในองค์กรนั้น ๆ จึงหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรของผู้อ่านตามสมควร

ดร. อัศนีย์ รัตนมาลัย

ผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์การค้า

24 เมษายน 2545

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนตัวของ ดร.อัศนีย์ รัตนมาลัย

ไม่เกี่ยวกับสถาบันยุทธศาสตร์การค้า แต่อย่างใด

กลยุทธ์สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน

บทนำ

ปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุค โลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่ไร้พรมแดนของการแข่งขัน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ดังนั้นการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในปัจจุบันและใน ทศวรรษหน้า จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินงาน การเตรียมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย “ความสำเร็จ” ของงานและ “ความเป็นเลิศ” ขององค์กรที่สามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆในภูมิภาคและใน โลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง ในด้านคุณภาพและปริมาณของผลผลิตจากองค์กรนั้นๆ

เพื่อให้องค์กรสามารถก้าวไปสู่ “ความสำเร็จ” และมี “ความเป็นเลิศ” ในการบริหารจัดการองค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการบริหารและการจัดการองค์กรอย่าง เป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีศักยภาพสูงสุดในการทำงานที่เป็น “ยอดมนุษย์”^{1]} มี การจัดการเครือข่ายในการทำงาน และองค์กรที่ดีเพื่อ “ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด” ของความสำเร็จขององค์กรและ ความสำเร็จของงาน

นอกเหนือจากการเตรียมคนเพื่อให้เป็น “ยอดมนุษย์” ดังกล่าวแล้ว องค์กรจะต้องมีกลยุทธ์ สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือการบริหารคน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้ สามารถทำงานได้อย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพตลอดจนประสิทธิผลสูงสุด โดยการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและข้อจำกัดขององค์กร และผลผลิตขององค์กร ตลอดจนดำเนินการวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้ เหมาะสมกับสถานการณ์การผลิต การบรรจุหีบห่อผลผลิต การขนส่งและการตลาด ที่มีการใช้เครื่องมือและ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการบริหารจัดการที่ต้องมีการกำหนดควิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พันธกิจและแผนการดำเนินงานขององค์กร ให้เกิดความรวดเร็ว ฉับไว โปร่งใส มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กร โดยการพิจารณาการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ลดการใช้ แรงงานและระยะเวลาในการทำงานให้น้อยที่สุด โดยได้รับผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้น บุคลากร ขององค์กรที่เป็น “ยอดมนุษย์” ดังกล่าว จะต้องมีความรู้ ความสามารถใฝ่หาความรู้อยู่ตลอดเวลา มีองค์ความรู้

1] ศ. ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543, ยอดมนุษย์, บริษัท ชัคเชส มีเดีย จำกัด

ในด้านเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งในด้านการผลิต การตลาดและการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ผ่านกระบวนการเรียนรู้และอุทิศเวลาในการทำงานให้กับองค์กร โดยการทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังนั้น ความสำเร็จของงานจึงขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่สำคัญ 3 กลยุทธ์ คือ

1. คุณลักษณะสู่ความสำเร็จของงาน
2. กลยุทธ์สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน
3. การสร้างและพัฒนาทีมงาน

1. คุณลักษณะสู่ความสำเร็จของงาน

ความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง นอกเหนือจากศักยภาพของบุคลากรและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอยู่ในองค์กรแล้ว ความสำเร็จของงานในองค์กรอีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวท่านเองที่เป็นหัวหน้างานในองค์กรนั้นด้วย เพราะความสำเร็จของงานนั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมของตัวท่านทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

1.1 จิตใจที่เข้มแข็ง

ความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นในองค์กร อยู่ที่ความเข้มแข็งในจิตใจของตัวท่านเอง หากเมื่อใดก็ตามที่เราคิดว่าเราทำไม่ได้ เราก็จะทำไม่ได้ เพราะเราคิดอย่างไร เราก็จะเป็นหรือทำอย่างที่เราคิด หากเราคิดว่าเราแพ้ เราได้แพ้แล้วอย่างสิ้นเชิง หากคิดว่าเราไม่กล้าทำ เราก็จะไม่กล้าตลอดไป หากเราต้องการความสำเร็จ แต่เราคิดว่าเราทำไม่ได้ เราก็จะทำไม่ได้อย่างที่เราคิดและหากเราคิดว่าเราสูญเสีย เราได้สูญเสียแล้วตั้งแต่วันนั้น การค้นพบว่าโลกกลมของโคลัมบัส ได้เป็นบทพิสูจน์ให้เราเห็นว่า ความสำเร็จนั้นเกิดจากความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการค้นพบและทั้งหมดอยู่ที่ดวงจิตของเรา เราต้องมีความเชื่อมั่นตนเอง ดังนั้น ในยุคโลกาภิวัตน์ของการแข่งขัน ความสำเร็จมิได้เป็นของผู้ที่เร็วกว่าและเข้มแข็งกว่าเพียงอย่างเดียว แต่ความสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะเกิดขึ้นกับเฉพาะคนที่คิดอยู่เสมอว่า “เขาทำได้” ดังนั้น ความคิดจึงเป็นที่มาของสิ่งมหัศจรรย์ของความสำเร็จ

1.2 ความเชื่อและจินตนาการ

เคยคิดไหมว่า ท่านคือคนที่ประสบความสำเร็จ

เคยเชื่อไหมว่า ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้

ขอให้ภาพฝันที่ท่านต้องการจงเป็นส่วนหนึ่งของวิญญูญาณ

ขอให้ภาพฝันที่ท่านต้องการจงเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึก

ขอให้ภาพฝันที่ท่านต้องการจงเป็นส่วนหนึ่งของร่างกาย

อะไรเป็นสาเหตุให้โคลัมบัสค้นพบทวีปอเมริกาและทวีปอื่นๆ

อะไรเป็นสาเหตุให้โคลัมบัสยอมที่จะแล่นเรือออกสู่ทะเล โดยที่ยังไม่รู้ว่าจะต้องเผชิญกับอันตราย

อะไรบ้างที่โคลัมบัสทำไป เพราะความเชื่อว่า โลกกลม

1.3 ความคิดที่ก้าวหน้าและท้าทาย

มีใครเคยคิดว่ากำแพงเมืองจีน ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายสิ่งมหัศจรรย์ของโลก เพราะเป็นกำแพงเมืองที่ยาวที่สุดในโลก มีความยาวกว่าสี่พันกิโลเมตร ไม่ว่าปัจจุบันหรืออนาคตข้างหน้า เราก็ไม่สามารถที่จะสร้างกำแพงเมืองจีนขึ้นมาใหม่อีกครั้งหนึ่งให้เหมือนเดิมได้ เพราะการก่อสร้างกำแพงเมืองจีนต้องใช้เวลาหลายทศวรรษกว่าจะสำเร็จ ก้อนหินแต่ละก้อนที่นำมาก่อเป็นกำแพง หมายถึง หยาดเหงื่อแรงกาย ความยากลำบาก การสูญเสีย และการพลัดพราก น้ำตาและชีวิตของมนุษย์ จุดกำเนิดกำแพงเมืองจีนมาจากความคิดของมนุษย์ เพียงแต่เป็นความคิดของคนเท่านั้น หินก้อนที่ใหญ่ที่สุดก็เริ่มวางก้อนขึ้นทีละก้อน ทีละก้อน ก้อนแล้วก้อนเล่า จนในที่สุดกำแพงเมืองจีน ได้กลายเป็นสัญลักษณ์ของความยิ่งใหญ่ของมนุษย์ที่คงอยู่บนโลกต่อไปอีกนานแสนนาน

1.4 การสร้างความฝันและมโนภาพ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานทุกคน รู้จักการใช้พลังของจิตใต้สำนึกมาทำงาน เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับตัวเอง วิธีการสร้างมโนภาพจากพลังจิตใต้สำนึกอย่างง่าย ๆ นั้น สามารถแยกออกเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

- 1) จงผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ ทำจิตทำกายให้สบาย ²¹
- 2) โดยธรรมชาติของจิตจะไม่อยู่นิ่ง วิ่งไปวิ่งมาตลอดเวลา ความคิดและความรู้สึกต่างๆ จะวิ่งเข้าออกในสมอง สลับกันไป แม้แต่ที่กำลังอ่านหนังสืออยู่นี้ ความคิดก็ไม่หยุดนิ่ง เพราะฉะนั้นในข้อนี้ก็คือการจัดความคิดต่างๆ ภายใต้อำนาจจิตใต้สำนึกทั่วไป โดยการปล่อยให้ เป็นอิสระ หมายความว่า เมื่อมีความคิดเกิดขึ้นจงปล่อยให้มันผ่านเข้าไปในสมอง แล้วก็ให้ ผ่านออกไปอย่าไปจับ อย่าไปติดตาม พยายามทำให้เป็นอิสระ ²¹
- 3) รวบรวมความรู้สึกและความคิดทั้งหมดมุ่งไปสู่จุดๆเดียว พุ่งไปสู่เป้าหมายปลายทางเดียว เป้าหมายนั้นจะค่อย ๆ เป็นรูปเป็นร่างขึ้นมา เป็นภาพซึ่งจะค่อย ๆ ใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ จนในที่สุด เราจะมีความรู้สึกว่า เหมือนเรากำลังทำเรื่องนั้นๆอยู่จริงๆ หรือกำลังอยู่ในเหตุการณ์นั้น ภาพที่เห็นจะค่อย ๆ เข้ามาใกล้ตัวเรา จนกระทั่งห่ออยู่รอบๆ กายเรา และนั่นคือ มโนภาพ ²¹

เพื่อเป็นการยืนยันให้เห็นว่า พลังแห่งจิตใต้สำนึกนั้นเป็นจริง มีบุคคลที่สามารถยืนยันเป็นตัวอย่างได้ ซึ่งในวงการวิทยาศาสตร์ต่างก็ยอมรับและได้พิสูจน์แล้วคือ การค้นพบด้านไฟฟ้าของ โทมัส อัลวา เอดิสัน ซึ่งเป็นคนค้นคิดระบบงานเสียงและแผ่นเสียง เป็นคนค้นคิดการถ่ายทำภาพยนตร์ เป็นคนค้นคิดไฟฟ้าที่เราใช้กันอยู่ในปัจจุบัน หากย้อนกลับไปในอดีตหลายร้อยปี ไม่มีใครคิดเรื่องนี้ แต่ทำไมเอดิสัน คิดและจินตนาการภาพนั้นขึ้นมาเด่นชัดในความรู้สึกของเขา ความคิดทั้งหมดของเขาพุ่งไปสู่เป้าหมาย และเมื่อความคิดมุ่งไปสู่เป้าหมาย ความคิดนั้นก็มุ่งไปหาตัวตนและมุ่งสู่เป้าหมายเช่นเดียวกัน เอดิสัน ใช้จิตใต้สำนึกสร้างมโนภาพต่างๆ เขาทำการทดลองครั้งแล้วครั้งเล่าและแน่นอนว่าเขาต้องล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่าเช่นเดียวกัน เพียงแต่เขาไม่ยอมแพ้ และแล้วในที่สุด เขาก็ประสบความสำเร็จในการสร้างสิ่งต่างๆที่พวกเราได้ใช้กันอยู่จนทุกวันนี้

2] กฤษณะ กฤตม โนโรด, 2533, ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด, พิมพ์ครั้งที่ 2, บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

1.5 การลงมือทำงานทันทีโดยไม่รีรอ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานส่วนใหญ่ เมื่อเขามีแผนงานและเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ว เขาจะลงมือทำงานนั้นทันทีอย่างมีแผนงานและมีขั้นตอน บางครั้งอาจจะพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้งานนั้นไม่สำเร็จ เขาจะไม่ย่อท้อ แต่จะนำข้อผิดพลาดต่าง ๆ มาวิเคราะห์ ว่าอะไรเป็นสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้งานนั้นไม่สำเร็จตามที่ได้ออกแบบและเป้าหมายไว้ หรือการทำงานที่สำเร็จ เขาจะนำงานนั้นมาวิเคราะห์เช่นเดียวกันว่า อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ แล้วจึงสรุปผลการปฏิบัติงานนั้น ดังนั้น การลงมือทำงานทันทีจึงเป็นวิธีการทำงานที่พิเศษที่สุดสำหรับผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน

1.6 อนาคตอยู่ที่ตัวเราเอง

ท่านคงทราบดีว่าสถิติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนโลกนี้ ถูกสร้างขึ้นมาจากคนและรอกคนมาทำลายสถิตินั้น ๆ อยู่มีคำกล่าวอยู่เสมอ ๆ กับชีวิตของคนเราว่า ชีวิตคนเราเหมือนละคร มีทั้งเศร้าโศก มีทั้งสุข มีทั้งทุกข์ มีทั้งสมหวังและผิดหวัง เป็นที่น่าแปลก ที่คนหลายคนกล้าปล่อยชีวิต ของตัวเองตกอยู่ในความเศร้าโศกและผิดหวังอยู่ตลอดเวลา ทำให้ชีวิตคู่สิ้นหวังและงานที่ทำอยู่ดูน่าเบื่อหน่าย เช้ง และเป็นไปไม่ได้ มีคนเพียงจำนวนเล็กน้อยเท่านั้นที่หลีกเลี่ยงคำพูดตรง ๆ ที่ทำให้ไม่เกิดกำลังใจและไม่ยอมรับแม้แต่จะคิดถึงสิ่งเหล่านี้ เช่น เบื่อ เช้ง ล้มเหลว ผิดหวัง ไม่สมหวัง เป็นทุกข์และเป็นไปไม่ได้ แต่เขาจะใส่คำพูดใหม่เข้าไปแทนที่ในชีวิตและหัวใจของเขาเองว่า

“ทุกอย่างในโลกนี้เป็นไปได้

ทุกอย่างสามารถทำได้

ถ้าเรามีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ” ³¹

แม้เราจะอยู่ในความเศร้าโศกเสียใจ แต่นั่นคือส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องเผชิญและแน่นอนที่สุด ความล้มเหลวก็จะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่คนเราต้องยอมรับและกล้าเผชิญกับมันอย่างกล้าหาญและหนักแน่น ผู้ที่จะประสบความสำเร็จนั้น เขาจะต้องมุ่งมั่นไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้งมุ่งไปยังงานที่รับผิดชอบอยู่อย่างแน่วแน่ปราศจากความย่อท้อ ปราศจากความเบื่อหน่าย และปราศจากความเช้ง ความสุข ความสิ้นหวัง เพราะความสำเร็จในชีวิตนั้น มีอยู่ในตัวของเรา ทำไมไม่ให้ชีวิตของเราอยู่ในกำมือของเราเอง และให้อนาคตของเราอยู่ในกำมือของเรา ทั้งชีวิตและอนาคตของเรา ควรถูกลิขิต กำหนดและสั่งการโดยตัวของเราเองทั้งสิ้น

1.7 ความสำเร็จเกิดขึ้นจากความตั้งใจจริง

ความสำเร็จต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรของท่านและความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตัวของท่านเองและเพื่อนร่วมงานของท่าน มิได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ไม่มีความสำเร็จใดในโลกนี้ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นล้วนเกิดจากความตั้งใจจริงของคน ๆ นั้นและองค์กรนั้น ๆ ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตลอดจนแผนงานที่ได้วางไว้

31] กฤษณะ กฤตม โนทร, 2533, ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด, พิมพ์ครั้งที่ 2, บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

1.8 ความเชื่อมั่นและศรัทธาหนทางสู่ความสำเร็จ

ความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานที่กำลังดำเนินอยู่ เป็นแรงผลักดันที่ยิ่งใหญ่ที่จะช่วยทำให้งานที่ยากทั้งหลายต่าง ๆ ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี เพราะถ้าหากคนเราขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาที่จะทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว ก็จะพบว่าไม่มีอะไรที่เขาจะพบกับความสำเร็จได้เลย

ชาวอเมริกัน เป็นชาติที่มีความเชื่อมั่นและศรัทธาและมีความกล้าหาญที่จะต่อสู้และผจญกับความยากลำบากและมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในสิ่งที่เขาทำ พวกเขาอพยพจากฝั่งตะวันออก จากนิวยอร์ก มุ่งสู่ฝั่งตะวันตกของประเทศ ที่ต้องฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศที่โหดร้าย โจรผู้ร้าย และอินเดียแดง ด้วยคาราวานกองเกวียนที่เต็มไปด้วยระเบียบวินัย ตลอดจนเปี่ยมไปด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาว่า พวกเขาจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ในที่สุด ด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาและความกล้าหาญ พวกเขา ก็ประสบความสำเร็จในการหาแหล่งที่อยู่ที่ทำกินที่ดีกว่า แม้ว่าหลายชีวิตจะต้องสูญเสียไปก็ตาม จากความเชื่อมั่นและศรัทธานี้ ได้ส่งผลให้อเมริกาและคนอเมริกันเป็นชาติที่ยิ่งใหญ่ในที่สุด

ในความสำเร็จ ทุกคนจะต้องทำงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธา และด้วยความรักในงาน มีจิตใจมุ่งมั่นอย่างแรงกล้า ด้วยความตั้งใจว่า

เราจะใช้วันนี้เพื่อทำงานให้ดีที่สุด

เราจะทำงานทุกอย่างเสมือนหนึ่งว่า

เราเหลือเวลาเพียงวันนี้ ซึ่งเป็นวันสุดท้ายของชีวิต

ไม่รู้ว่่วันพรุ่งนี้จะมาถึงหรือเปล่า

ไม่รู้ว่่วันพรุ่งนี้จะตื่นหรือเปล่า

เราจะใช้พลังที่มีอยู่ในตัวทั้งหมด

เราจะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับการทำงานเท่านั้น

คนที่กล้าหาญ แข็งแรง อดทนและหนักแน่นเท่านั้น จึงจะสามารถไปสู่ “ความสำเร็จ” ได้^{4]}

1.9 ความอดทน

บุคคลผู้มีชื่อเสียงหลายคนและบุคคลที่ประสบความสำเร็จในโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบุรุษที่ยิ่งใหญ่นักการเมือง หรือนักธุรกิจที่มีชื่อเสียง พวกเขาเหล่านั้น ล้วนถูกหล่อหลอมให้เป็นนักต่อสู้ที่ทรหดอดทน มีลักษณะของการเป็นผู้นำ คือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสี่ยง ที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จที่รออยู่เบื้องหน้า ผู้ที่ต้องการความสำเร็จในชีวิตจะต้องมีความอดทนพื้นฐาน 5 ประการ คือ

- 1) อดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกาย
- 2) อดทนต่อทุกขเวทนาทางร่างกาย
- 3) อดทนต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ
- 4) อดทนต่อความย่ำแย่ เข้ายวนทางกายและจิตใจ
- 5) อดทนต่อคำติฉิน นินทา ว่าร้าย

4] ฤกษ์ณะ กฤตม โนรธ,2533, ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด, พิมพ์ครั้งที่ 2, บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

1.10 กำลังกาย กำลังความคิด กำลังใจ สามขุมพลังสู่ความสำเร็จ

ความสำเร็จ ความล้มเหลวและอนาคต เป็นสิ่งที่ทุกคนต่างกำหนดและสร้างขึ้นมามีด้วยตนเองทั้งสิ้น ความสำเร็จเหล่านี้เกิดจากพลังที่สำคัญในตัวของผู้คนทุกคน คือ

- 1) **กำลังกาย** : ผู้ที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีกำลังกายที่แข็งแรง สามารถต่อสู้กับความยากลำบากและความตรากตรำทางร่างกายในการทำงานนานๆ ได้
- 2) **กำลังความคิด** : ความคิดของคนคือวิชาความรู้ที่มีอยู่ ความรู้ได้จากการอ่านหนังสือ หนังสือคือแหล่งของความรู้ที่ดีที่สุด ดังนั้น การอ่านหนังสือ จึงต้องอ่านอย่างมีสมาธิ
อ่านเหมือนกับว่าผู้เขียนตั้งใจเขียนขึ้นเพื่อให้เราอ่าน โดยเฉพาะการอ่านที่มีประสิทธิภาพ มี 4 ประการคือ
 - 1) อ่านเค้าโครงเรื่อง
 - 2) อ่านเน้นเนื้อหาสาระ
 - 3) อ่านเพื่อประทับความทรงจำ
 - 4) อ่านเพื่อจุดประกายความคิด
- 3) **กำลังใจ** : กำลังใจเป็นหัวใจของการทำงานทั้งหมด จิตใจที่เข้มแข็งจะสามารถช่วยให้เราสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ไปได้และประสบความสำเร็จในที่สุด จึงต้องมีการสร้างกำลังใจ วิธีการสร้างกำลังใจในการทำงานมี 5 ประการด้วยกัน คือ
 - 1) ต้องมีจุดหมายปลายทางและเป้าหมายที่แน่นอน
 - 2) ต้องมีการวางแผน
 - 3) ต้องมีการวิเคราะห์ตัวเอง
 - 4) ต้องให้รางวัลตัวเอง
 - 5) ต้องตายเท่านั้นเป้าหมายที่วางไว้จึงจะยุติ

1.11 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานทุกคน ล้วนมีเป้าหมายในการทำงานทั้งสิ้น ว่าสิ่งที่เขาและองค์กรของเขาต้องการทำให้ประสบผลสำเร็จนั้นคืออะไร และเขาจะฟันฝ่าดำเนินการไปด้วยสติ ปัญญาและสมาธิให้ตัวเขาและองค์กรของเขาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในที่สุด ไม่เคยมีใครที่ประสบความสำเร็จในการทำงานโดยปราศจากการวางแผนเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

1.12 ความเชื่อมั่นในตนเอง

ผู้ที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความเชื่อมั่นในตัวเองว่าจะต้องสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ มนุษย์ทุกคนต้องใช้สติของตัวเองเพื่อทำงานให้กับตัวเองโดยใช้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ทั้งหมดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ คนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและคอยคล้อยตามคนรอบข้างจะเป็นคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานเลย

1.13 การปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานและองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและการทำธุรกิจได้นั้น จะต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาและอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนแนวความคิด และการกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์ คือพลังอำนาจที่ยิ่งใหญ่ที่เป็นหัวใจของความสำเร็จ

1.14 มีความสุขในการทำงาน

การทำงานด้วยหัวใจที่มีความรักเท่านั้นจะนำความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่มาให้ท่านและองค์กรของท่าน ความรักในงานจะทำให้ทำงานอย่างมีความสุข ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ถูกสร้างขึ้นมาจากการทำงานด้วยหัวใจที่มีความรักในงาน ความรักในงานจะทำให้เราทำงานอย่างมีความสุข ไม่ว่างานนั้นจะผิดหวังหรือสมหวังก็ตาม เพราะประสบการณ์จากความผิดหวังและความสมหวังจะสอนให้เราเรียนรู้ว่าเราควรจะทำอะไรในการทำงานของเราอย่างไร

ความผิดหวัง	จะสอนให้เรา รู้จักคำว่าไม่ยอมแพ้และอดทน
ความสมหวัง	จะสอนให้เรา รู้จักคำว่ากำลังใจและการต่อสู้
ความสำเร็จ	จะสอนให้เรา รู้จักคำว่าก้าวต่อไปและไม่หยุดนิ่ง

1.15 ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์

คนจีนมีคำพูดอยู่ประโยคหนึ่ง แปลได้ความว่า “ฝีมือนำจะล้มเลิกเพียงใดก็ตาม เครื่องมือจะต้องดีก่อน” บุคคลและองค์กรที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมและมีความเหมาะสมกับงานที่จะทำ บางคนทำงานเก่ง แต่เขาขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่ดี ทำให้เขาไม่สามารถทำงานได้เต็มกำลังความสามารถ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านเครื่องมือ ก็อาจส่งผลทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วย

1.16 ทำงานอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จในงานเกิดขึ้นจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง คนที่ทำงานเก่งนั้นมีมาก แต่คนที่ทำงานเก่งและอย่างต่อเนื่องนั้นมีน้อย บุคคลที่ทำงานยืนหยัด ต่อเนื่อง ตามที่ได้ตั้งใจไว้ด้วยความตั้งใจ อดทนและมีมานะตลอดจนมีเป้าหมายที่แน่นอน จะทำให้เขาประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

1.17 กำหนดงานแล้วเสร็จที่แน่นอน

คุณสมบัติเด่นของบุคคลผู้ประสบความสำเร็จทั้งหลาย คือกำหนดเวลาที่แล้วเสร็จที่แน่นอนของงานแต่ละงานที่รับผิดชอบ เขาจะไม่เคยผัดผ่อนความตั้งใจในการทำงานของตนเอง แต่จะถูกขืนและลงมือทำงานนั้นทันทีและบอกกับตัวเองว่า

บัดนี้เป็นเวลาที่ต้องทำงานแล้ว

บัดนี้เป็นเวลาที่ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองแล้ว

งานคือส่วนหนึ่งของชีวิต

เวลาจะแข่งกับงาน

ดังนั้นคนจะต้องแข่งกับเวลา

การทำงานในปัจจุบันของคนและองค์กร โดยเฉพาะองค์กรด้านธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงนั้น การทำงานของบุคลากรในองค์กรที่รวดเร็ว หนักไว ถูกต้องและเสร็จตามกำหนดเวลา จะสามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

1.18 ไม่ยอมแพ้ในการทำงาน

“ยอมแพ้” แม้เพียงครั้งเดียว เราจะยอมแพ้ชั่วชีวิต และถ้าเรายอมรับความพ่ายแพ้แม้สักครั้งเดียว เราจะทำต่อไป

ในชีวิตการทำงาน ทุกคนจะต้องประสบและเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ นานัปการ หากเราไม่อดทน ไม่หนักแน่น แต่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เราจะไม่ประสบความสำเร็จได้เลย ความสำเร็จนั้นไม่สามารถบอกได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด อาจเกิดขึ้นใน 6 - 7 เดือนข้างหน้า หรืออาจเกิดขึ้นในอีก 10 วันข้างหน้าก็ได้ ไม่มีใครทราบล่วงหน้า ข้อสำคัญคือ เราจะต้องไม่ยอมแพ้และไม่หยุดทำงานตามที่เราได้ตั้งใจและตั้งเป้าหมายไว้

2. กลยุทธ์สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน

ความสำเร็จของงานของบุคคลและองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ก็คือการสร้าง “ความเป็นเลิศ” ในงานให้เกิดขึ้นกับองค์กรนั้นๆ ซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์องค์กรอยู่เสมอว่า องค์กรของตนเอง มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัดอะไรบ้าง และจะมีการหาทางลดจุดอ่อนและข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์กรนั้นอย่างไร โดยใช้จุดแข็งและโอกาสขององค์กรที่มีอยู่ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการเสริมสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร อย่างไรก็ตาม ส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างความเป็นเลิศและความสำเร็จให้กับองค์กรต่าง ๆ คือ “บุคลากร” ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร ที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างความเป็นเลิศและความสำเร็จให้กับองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นความเป็นเลิศในด้านการบริหารจัดการและความเป็นเลิศในด้านการดำเนินธุรกิจขององค์กร เหล่านี้ขึ้นอยู่กับ “ศักยภาพ” ของคนทั้งสิ้น

2.1 การทำงานกับคน

การทำงานกับคน หรือบุคลากรในองค์กรนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายเหมือนกับการทำงานกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะคน มีชีวิตจิตใจ ดังนั้นในการทำงานกับคนจึงต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ นานาในการและการทำงานกับคน ยากที่จะได้รับคำตอบที่เบ็ดเสร็จ หรือคำตอบที่เป็นประกันได้ ดังนั้นการทำงานกับคนจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการบริหารบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความตระหนักในด้านการบริหารบุคคลขององค์กรว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรขององค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการบริหารที่มีคุณธรรม จริยธรรม และประกอบด้วยความสามัคคี

2.2 การบังคับบัญชาและการบริหาร

ในการบริหารบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร จึงต้องมีการประสานสมดุลกันระหว่างหลักการและวิธีการให้ผสมผสานกัน ทั้งความรู้และทักษะ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องผูกทีมเข้าไว้ด้วยกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งกระตุ้นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด เพราะการทำงานในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้แต่ละองค์กรต่างมุ่งหวังที่จะบรรลุเป้าหมายและความก้าวหน้าตลอดจนรักษาสถานภาพทางด้านธุรกิจขององค์กรของตนไว้ให้ดีที่สุด รวมถึงความเป็นเลิศขององค์กรของตนด้วย

2.3 ความเป็นเลิศนิรันดร์

การเสริมสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรยุคใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น

- การบริหาร
- การบังคับบัญชา
- การปฏิบัติการ
- การบริการ
- ความโปร่งใส
- ความฉับไว

ทั้งนี้เพราะกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวเองให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่แปรเปลี่ยนไป ให้เกิดความเหมาะสมในการบริหารจัดการ เพื่อคงความเป็นเลิศไว้ตลอดไป

2.4 การแปรเปลี่ยน

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เป็นพื้นฐานของการสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กรทั้งสิ้น กล่าวคือมีการเปลี่ยนแปลงจากการใช้แรงงานคน มาเป็นการใช้เทคโนโลยีและกลไกอุปกรณ์ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสารเพื่อการสื่อสารและ สิ่งต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความรวดเร็วฉับไวในการบริหารจัดการองค์กร ที่มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา

2.5 เครื่องมือก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ

เครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศคือ

- 1) การบริการชั้นเยี่ยมให้กับลูกค้าและผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
- 2) การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรในทางสร้างสรรค์และก้าวหน้า
- 3) การใช้พลังความสามารถของทีมและของบุคลากรในองค์กรทุกคนเพื่อให้เกิดผลงานชั้นเยี่ยม
- 4) ความรวดเร็ว ฉับไวและโปร่งใสในการปฏิบัติงาน
- 5) คุณภาพของงาน ผลผลิตและการบริการ รวมถึงการลดข้อผิดพลาดต่างๆในการปฏิบัติงาน
- 6) ยึดวัตถุประสงค์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก
- 7) การทำงานเป็นทีมระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายจัดการ
- 8) การดำเนินธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่แข่งขัน
- 9) การบริหารจัดการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด
- 10) ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.6 ผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาสูงสุดในองค์กร คือประธานกรรมการ ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารระดับนโยบาย ผู้จัดการถือว่าเป็นผู้บริหารในระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารในระดับการดำเนินการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาทั้งสามระดับจะต้องมีสำนึกในภารกิจในการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ของผู้ได้บังคับบัญชา รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างให้องค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน

2.7 การสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างผู้บริหารองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ทักษะทัศนคติ ต่อผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องมีความชัดเจน แน่นนอนและไม่ต้องตีความ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อรับทราบคำสั่ง

2.8 วิธีให้ผู้บังคับบัญชาปรับปรุงการทำงาน

วิธีการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้วิธีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะได้ผลดีกว่าการใช้อำนาจและเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ หรือดำเนินการไม่ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาต้อง

- สอน
- อบรม
- บอกและแนะนำ
- อธิบาย

ผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้อง รู้จัก และเข้าใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนยิ่งกว่าผู้อื่น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องสวมบทบาทหลายบทบาทในขณะเดียวกัน เช่น เป็น ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ประสานงาน เป็น พี่เลี้ยง และเป็นเพื่อน

2.9 องค์กรและบุคลากร

องค์กรทุกองค์กรปรารถนาให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับ มีความสามารถในการนำและ ความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างประสานต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของ สังคมโดยทั่วไป กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาในองค์กร นำ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ ทำ แต่โดยทั่วไป ผู้ทำ มักจะอ้างอยู่เสมอว่า

- งานมาก
- คนไม่พอ
- งบประมาณไม่มี
- ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน

ในการทำงานที่จะประสบผลสำเร็จที่ดีได้ จะต้องมีความร่วมมือ และความร่วมใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม มนุษย์มักจะไม่โทษตัวเองที่ไม่ประสบผลสำเร็จ แต่มักจะโทษบุคคลอื่น โทษระบบ และโทษสิ่งแวดล้อมว่า ไม่ดี ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรที่จะประสบความสำเร็จและก้าวไปสู่ความเป็นเลิศได้ทั้งในด้าน การบริหารจัดการและด้านธุรกิจจะต้องมีมาตรฐานที่ยอดเยี่ยม 2 ประการคือ

- 1) มีผลงานดี มีคุณภาพ
- 2) มีบุคลากรดี มีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในองค์กร ควรมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความรู้ใหม่
- 2) มีความคิดใหม่
- 3) มีประสบการณ์ใหม่
- 4) มีทักษะใหม่
- 5) มีทัศนคติใหม่

2.10 ความสำเร็จในการไปสู่ความเป็นเลิศ

ความสำเร็จขององค์กรที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ต้องอาศัยการปรับปรุงและการพัฒนาในด้านต่างๆ คือ

- 1) ด้านคุณภาพส่วนตัว
 - ทางกาย
 - ทางใจ
- 2) ด้านเทคนิคการปฏิบัติ
 - ทักษะ
 - ความรู้
 - ทักษะ
 - บุคลิกภาพ

ซึ่งบุคลากรขององค์กรที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศได้จะต้องมีการปรับเปลี่ยน :

(1) **ทัศนคติ** โดยทั่วไปคนมักจะมีทัศนคติในทางลบ มองทุกสิ่งทุกอย่างในแง่ลบและไม่สร้างสรรค์ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้รู้จักมองคนอื่นในแง่บวก รวมถึงให้มีใจเลื่อมใสศรัทธาต่อองค์กรและอุดมการณ์ขององค์กร มีความกระตือรือร้นและแน่วแน่มั่นคงในการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

(2) **ความรู้** บุคลากรขององค์กรที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ จะต้องรู้จักองค์กรของตนเองเป็นอย่างดี รู้จักผลิตภัณฑ์ รู้จักหน้าที่ภารกิจในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนรู้จักการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

(3) **บุคลิก** บุคลากรขององค์กรที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จได้จะต้องสร้างความเป็นมิตรกับบุคลากรทุกคนในองค์กร มีการยอมรับซึ่งกันและกันด้วยเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น มีอัธยาศัยเรียบร้อย ไม่ถือตัวแต่เข้าได้กับทุกคนในองค์กร

(4) **ทักษะ** บุคลากรจะต้องมีทักษะความชำนาญทางด้านเทคนิค รู้วิธีการลำดับและขั้นตอนในการทำงาน มีทักษะทางความคิด มีวิสัยทัศน์ และมีทักษะในทางมนุษยสัมพันธ์ คือ รู้ เข้าใจ และทำงานได้กับทุกคนในองค์กร

2.11 ภาพพจน์และภาพลักษณ์

องค์กรที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศได้จะต้องมีภาพพจน์ที่ดีต่อสาธารณะ ภาพพจน์และคุณค่าขององค์กรอยู่ที่ไหน ใครเป็นผู้กำหนด ภาพพจน์ขององค์กรมิได้ขึ้นอยู่กับ ขนาด ปริมาณ และผลงานขององค์กรอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้งหมดรวมกัน แต่ภาพพจน์ขององค์กรขึ้นอยู่กับ

- (1) **พฤติกรรม** ความเป็นเลิศขององค์กรจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมขององค์กรเองและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งภาพพจน์ขององค์กรและบุคลากรในองค์กร จะเป็นตัวกำหนดภาพพจน์และคุณค่าขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องสร้างภาพพจน์ขององค์กรที่ดีที่สุด ซึ่งพฤติกรรมขององค์กร และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดในการ **สร้าง** หรือ **ทำลาย** ภาพพจน์ขององค์กรนั้น ๆ ภาพพจน์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร
- (2) **ความสัมพันธ์** การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับองค์กร และระหว่างบุคลากรกับบุคลากรของต่างองค์กร จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นการสร้างเครือข่ายระหว่างกัน จะช่วยให้องค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในที่สุด

2.12 การสร้างสัมพันธ์ภาพ

การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารทุกระดับในองค์กร จะช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ การสร้างสัมพันธ์ภาพดังกล่าวต้องอาศัยเวลา ความต่อเนื่อง ความหนักแน่น ความแน่นอน ความมั่นคง ความซื่อตรง ความศรัทธาและความจริงใจที่มีต่อกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กร จะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ในองค์กรของตนเองให้ได้ โดยการสร้างความเข้าใจ ความพึงพอใจ ความประทับใจ และความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ เพราะมนุษย์โดยทั่วไป มีความคาดหวังและความต้องการในการทำงานในสังคม คือ ความยิ้มแย้ม การยอมรับมิตรภาพ ความสะดวก ความสบาย ความถูกต้อง และ อธิษาศัยไมตรีที่ดีต่อกัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดสายสัมพันธ์และเชื่อมโยงที่ดีระหว่างกันระหว่างผู้บริหารองค์กร กับ ฝ่ายจัดการและฝ่ายปฏิบัติการในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

อย่างไรก็ตามเมื่อพนักงานในระดับต่างๆในองค์กร ทำงานไม่เป็นที่พอใจและไม่ได้มาตรฐาน ผู้บริหารในองค์กรจะต้องรีบแก้ไข และวิเคราะห์หาปัญหา ว่ามีปัญหอะไรบ้างและปัญหาเหล่านั้นเกิดจากสาเหตุอะไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถสรุปถึง ปัญหาหลักได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหเหล่านั้นในองค์กรได้ง่ายขึ้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

3. การสร้างและพัฒนาทีมงาน

การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานโดยบุคคลหลายคน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันและมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานกันอย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละคนพอใจ เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากและสร้างผลสำเร็จให้กับงานและองค์กรมากที่สุดในระบบการทำงานในปัจจุบัน

ลักษณะและองค์ประกอบที่ดีของทีมงาน ประกอบด้วย

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของทีม
- 2) กำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการของทีม
- 3) กำหนดวิธีการทำงาน
- 4) กำหนดบทบาทและหน้าที่
- 5) การควบคุมกฎระเบียบ
- 6) ความเข้าใจซึ่งกันและกันในทีม
- 7) การติดต่อสื่อสารระหว่างทุกคนในทีม
- 8) ความร่วมมือในทีม
- 9) การแก้ไขข้อขัดแย้งในทีม
- 10) การหาข้อสรุปในการทำงานร่วมกันในทีม
- 11) การช่วยกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน
- 12) การรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน
- 13) การให้อภัยซึ่งกันและกัน

เอกสารอ้างอิง

1. กฤษณะ กฤตม โนรธ, 2533, ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด, พิมพ์ครั้งที่ 2, บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
2. ดร. สวางค์ มะลิกุล, 2537, จุดประกายความคิดสู่ชีวิตที่ดีกว่า, พิมพ์ครั้งที่ 1, บริษัท เอลโล่การพิมพ์ (1988) จำกัด
3. ศ.ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543, ยอดมนุษย์, บริษัท ชัคเชส มีเดีย จำกัด
4. ศ.ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2537, การจัดการเครือข่าย, บริษัท ชัคเชส มีเดีย จำกัด
5. ดร. ระเด่น ทักษณา, 2543, คนมีเสน่ห์, แสงเทียนการพิมพ์
6. Warren Redman, 1988, Counselling Your Staff, Vinod Vasistha for Kogan Page India Private Limited .
7. Roger G. Schroeder, 1989, Operation Management, 3rd Edition, Mc Graw Hill Book Company.
8. Robert L. Mathis, John H. Jackson, 1991, Personnel/Human Resource Management, 6th Edition, West Publishing Company.
