

การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน

Setting Goals of Life and Work

นฤมล สุนทวัชร์*

เป้าหมาย เป็นสิ่งที่คนกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้สามารถนำความคิดของตนสู่การกระทำ บางคนมีเป้าหมายระยะสั้น จากสัปดาห์หนึ่งไปสู่อีกสัปดาห์หนึ่ง บางคนมีเป้าหมายระยะยาว ครอบคลุมเวลาการดำเนินกิจกรรมเป็นปีๆ หรืออาจจะตลอดชีวิตก็ได้ เป้าหมายที่ตั้งขึ้นนั้น บางครั้งครอบคลุมหลายๆ ด้าน เช่น ด้านอาชีพ ด้านการเงิน ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษาด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม ฯลฯ คนที่จะประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ต้องตั้งเป้าหมายแน่ชัด กำหนดแผน ขั้นตอนปฏิบัติงานและปฏิบัติตามแผน มานะ ฝ่าฟัน จนสำเร็จผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในที่นี้จึงกล่าวถึงการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน

ความหมายของเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมาย (Goal) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตและการทำงาน เป็นเครื่องชี้ทิศทาง เป็นเสาหลักบอกถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าของชีวิตและการทำงาน มีผู้ให้คำนิยามของคำว่า เป้าหมาย ไว้หลายคน ดังนี้

Aldag & Kazuhara (2001, p.253) นิยามคำว่า เป้าหมาย หมายถึง ผลตอนสุดท้ายหลังที่ต้องการ จากการทุ่มเทพลังบางอย่างไป

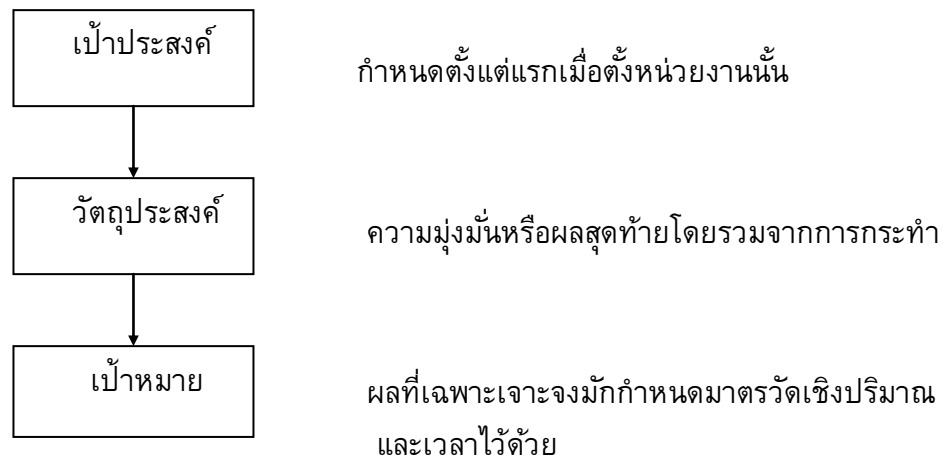
ในขณะที่ Rouillard (1993, p.31) กล่าวว่า เป้าหมาย คือ ความสำเร็จที่ตั้งใจไว้ส่วน (Wallace & Masters (2002 p.19) อธิบายว่า เป้าหมาย เป็นความฝันที่มีเส้นตาย คือฝันว่าต้องการได้ ต้องการเป็นอะไร หรือทำอะไรแล้ว จึงกำหนดวันสำเร็จไว้ด้วย เช่น อ่านหนังสือสามก๊กจบภายใน 7 วัน

Brecht (1996, p.13) กล่าวว่า เป้าหมาย มีความหมายว่าเต็มไปด้วยเป้าประสงค์ ประสงค์เพิ่มพูนคุณภาพชีวิต ช่วยให้คนประสบความสำเร็จในชีวิต ช่วยให้คนอยากทำสิ่งที่ดีในชีวิต เป็นความท้าทาย เป็นแผนเป็นขั้นเป็นตอนที่จะนำไปสู่เป้าหมายอื่นๆ

Hilger & Hans (1994) นิยามเป้าหมายไว้ว่า แผนการปฏิบัติ เป็นถ้อยแถลง หรือข้อความที่แสดงความปรารถนา ที่เติมเต็มความจำเป็นที่สำคัญ โดยการทำงานต่างๆ ให้สำเร็จ ที่เรียกว่างานตามเป้าหมาย

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

อย่างไรก็ตาม มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าเป้าหมายอยู่หลายคำ คือ Purpose, Objective, Goal, Aim, Target และ Theme จึงขออธิบาย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการทอดรับกันของเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

เป้าประสงค์ - Purpose คือ ผลสุดท้ายที่ต้องการให้สำเร็จเนื่องจากการกำหนดไว้แต่แรกของการกระทำ การกำหนดไว้ตั้งแต่แรกของการจัดตั้งหน่วยงานนั้น เช่น เป้าประสงค์ในการตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อให้คนรักการอ่านหนังสือการ์ตูน

วัตถุประสงค์ - Objective เป็นความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ หรือผลสุดท้ายโดยรวมที่กระทำทำให้ได้ตามที่ตั้งใจไว้ เช่น ให้มีคนอ่านหนังสือการ์ตูนมากขึ้น เป็นภาพแห่งความสำเร็จโดยรวมของการกระทำ

เป้าหมาย - Goal เป็นผลที่เฉพาะเจาะจง วัดได้ โดยมากจะมีเวลามากำหนดไว้ด้วย เช่น มีคนอ่านหนังสือการ์ตูนเพิ่มขึ้น 30 คน ในเดือนหน้า

ส่วนคำว่า จุดมุ่งหมาย จุดหมาย เข้มมุ่ง มีความหมายดังนี้

จุดมุ่งหมาย - Aim เป็นคำแสดงว่าการบรรลุผลที่ต้องการ บางที่ใช้เหมือนคำว่า Objective บางครั้งก็ใช้เหมือนคำว่าเป้าหมาย

จุดหมาย - Target บางครั้งใช้คำว่า เป้าหมาย บางครั้งใช้แทนคำว่า จุดหมาย จุดหมายปลายทาง

เข้มมุ่ง - Theme มีความหมายถึง ความพยายามกระทำในโครงการหรือขอบเขตหนึ่ง ๆ

เรามักใช้คำว่า เป้าหมายกับวัตถุประสงค์สลับที่กัน ดังเช่นการใช้คำว่าเป้าหมายที่ให้ทิศทางการตัดสินใจทางการบริหาร ก่อรูปเป็นเกณฑ์แห่งความสำเร็จของงานซึ่งสามารถวัดได้ ส่วนวัตถุประสงค์ เป็นความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง เป็นความต้องการที่ตั้งใจ

อย่างไรก็ตาม มีคำที่องค์การมักใช้บ่อยๆอยู่ 3 คำ ด้วยกัน ซึ่งในองค์การหนึ่งนั้นต้องมีเป้าประสงค์ในตอนก่อตั้ง เช่น สถานศึกษามีเป้าประสงค์เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ ในปีการศึกษานี้มี

วัตถุประสงค์ให้คนเข้าเรียนวิชาการบริการมากขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายให้มีคนเรียนภาคการศึกษาละ 50 คน

สรุปได้ว่า องค์การก่อตั้งขึ้นมาจะมีเป้าประสงค์ (Purpose) ว่าต้องการบรรลุอะไร ต่อมาเมื่อองค์การกำหนดยุทธศาสตร์การทำงาน จะวางวัตถุประสงค์ (Objective) ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ ซึ่งในขั้นยุทธวิธีจะกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สำหรับการตรวจประเมินถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานนั้นๆ อาจแบ่งเป้าหมายเป็นเป้าหมายส่วนบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ ในตอนนี้อาจกล่าวถึงเป้าหมายส่วนบุคคลก่อนโดยเริ่มจากความสำคัญของเป้าหมาย แล้วจึงกล่าวถึงอุปสรรคและหลักการตั้งเป้าหมาย

ความสำคัญของเป้าหมาย

เป้าหมายให้ทิศทางในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน ให้ความรู้ว่าเดินทางไปถึงจุดใด ชี้ให้เห็นระดับวุฒิภาวะ และปรับคุณภาพของชีวิต ดังที่ Brecht (1996, pp. 2-5) ได้ให้ความสำคัญของเป้าหมายไว้ หลายประการ คือ

1. **เป้าหมายให้จุดหมายในชีวิต** เมื่อคนรู้ว่าการอะไรจากชีวิตจะพยายามทำอย่างดีที่สุดในการบรรลุสิ่งนั้น เพราะรู้ว่าสิ่งนั้นจะให้ผลประโยชน์

2. **เป้าหมายเป็นป้ายบอกทางให้ชีวิต** จะรู้อย่างไรว่าชีวิตของตนเดินได้ถูกทาง ทางที่ต้องการไปต้องการทำ การทำเป้าหมายให้สำเร็จไปเรื่อยๆ ตลอดทางทำให้รู้ว่าเดินไปได้ถูกทางเพื่อเป้าหมายที่ใหญ่กว่าหรือสำคัญกว่าซึ่งอยู่ข้างหน้า

3. **เป้าหมายช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้แข็งแกร่งขึ้น** เมื่อได้รับความสำเร็จ “เออฉันทำได้แล้ว ทำได้ดีจริง” จะรู้สึกภูมิใจ เชื่อว่าชีวิตมีความหมาย เมื่อคนอื่นรู้ก็ยิ่งให้คำชม

4. **เป้าหมายชี้ให้เห็นระดับวุฒิภาวะ** เป้าหมายที่ตั้งช่วยให้รู้ว่ามีคนเป็นผู้ใหญ่ หรือเติบโตเพียงใด บางคนตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมเมื่อสิบปีที่แล้วแล้วยังไม่ได้ไปถึงไหน ถ้าไม่ได้ยกระดับเป้าหมายก็หมายความว่ายังย่ำอยู่กับที่ ควรยกระดับเป้าหมายของชีวิตให้ได้ดูลักษณ์ 6 ด้าน คือ

4.1 ร่างกาย-สุขภาพ เกี่ยวกับความต้องการให้มีบุคลิกภาพภายนอกเป็นเช่นไร สุขภาพดีปราศจากโรคภัยไข้เจ็บใดๆ เป็นต้น

4.2 สติปัญญา-การศึกษา เน้นความต้องการศึกษาด้านใด ถึงระดับไหน มีความรู้ทักษะความสามารถด้านใดพิเศษ ศึกษาอะไรเพิ่มเติม เป็นต้น

4.3 การเงิน-อาชีพ ประกอบด้วยเรื่องของอาชีพอะไร ก้าวไปถึงตำแหน่งใด มีเงินออม มีทรัพย์สินเท่าใด

4.4 ครอบครัว-บ้านเรือน เน้นเรื่องอยู่บ้านลักษณะใด ตกแต่งบ้านอย่างไร คนในครอบครัวเป็นเช่นไร คู่ครอง ลูกหลานเป็นเช่นไร เป็นต้น

4.5 จิตวิญญาณ-จริยธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความเป็นคน ค่านิยมในการดำรงชีวิต การทำงาน มีการยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมอะไร เป็นต้น

4.6 สังคม-วัฒนธรรม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรู้จักชุมชน สังคม ความเป็นมาของชุมชน สังคมช่วยเหลือเกื้อกูลสังคม รับตำแหน่งทางสังคม เพื่อช่วยขับเคลื่อนพลังทางสังคม เข้ากลุ่มทางสังคม เป็นต้น

5. เป้าหมายช่วยให้บรรลุคุณภาพแห่งชีวิต ชีวิตมีเป้าหมายหลายอย่างที่ต้องทำให้สำเร็จ การตั้งเป้าหมายที่คลุมทุกด้านของชีวิต คือ ร่างกาย-สุขภาพ, สติปัญญา-การศึกษา, การเงิน-อาชีพ ครอบครัว-บ้านเรือน, จิตวิญญาณ-จริยธรรม, สังคม-วัฒนธรรม ทำให้ชีวิตได้ไปอย่างสมดุลในด้านต่างๆ ของชีวิต ชีวิตประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง เมื่อบรรลุเป้าหมายด้านต่างๆ อย่างได้คุณภาพ นั่นอาจเรียกว่าเป็นคน “เก่ง”

6. เป้าหมายช่วยให้จัดการกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงหรือปรับชีวิตให้เหมาะแก่เหตุการณ์ที่กระทบได้อย่างรู้เท่าทัน รับรู้สิ่งผ่านพบ เปลี่ยนลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมายได้ต่างออกไปได้เหมาะแก่สถานการณ์

อุปสรรคขวางกั้นการบรรลุเป้าหมาย

เมื่อตั้งเป้าหมายแล้ว หากสามารถบรรลุผลตามที่ต้องการได้ ก็จะสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเอง มีใจดำเนินการต่อไป จะได้ถึงเป้าหมายอื่นหรือเป้าหมายที่ใหญ่ขึ้น ทำให้บางทีชีวิตจึงไม่ได้ไปถึงไหน อะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคขวางกั้นการบรรลุเป้าหมาย

อุปสรรคที่ 1 ไม่ตั้งเป้าหมาย

ในนิทานเรื่อง Alice in Wonderland อลิศที่หลงทางถามกระต่ายขาวว่า ควรไปทางไหน กระต่ายขาวตอบด้วยการถามกลับว่า ต้องการไปที่ไหนล่ะ อลิศตอบว่าที่ไหนก็ได้ กระต่ายขาวจึงตอบว่า “ถ้าเช่นนั้น ไม่ต้องกังวลว่าจะไปทางไหน” เมื่อไม่รู้ว่าจะต้องการไปถึงที่ไหน ไปถึงที่ใดก็ล้วนถูกทั้งสิ้น ถ้าไม่รู้ว่าจะชีวิตต้องการทำ ต้องการเป็น ต้องการมีอะไร ก็จะเห็นภาพไม่ชัดว่ากำลังเดินทางไปทางไหน จะถึงที่นั่นได้อย่างไร การเดินทางไปถึงที่ไหนดก็ล้วนถูกต้อง

อุปสรรคที่ 2 ไม่เคยได้เรียนรู้วิธีการ

ไม่รู้วิธีการตั้งเป้าหมาย รู้ว่าสิ่งที่ทำมีประสิทธิผล ทำสิ่งต่างๆ ที่ถูกต้อง รู้ว่าทำงานได้ ประสิทธิภาพ ทำสิ่งต่างๆ ได้ถูกต้องแล้ว แต่สิ่งนั้นอาจทำได้ไม่ถูกต้องกับเวลา ไม่ได้เอื้อเกื้อหนุนการดำรงชีวิตหรือเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ตนเองหรือครอบครัว การคิดว่าควรบรรลุอะไรในแต่ละวัน ทำอะไร จึงไปถึงสิ่งที่ต้องการในอนาคตจึงเป็นการสร้างเป้าหมายให้แก่ชีวิตปัจจุบันและอนาคต

อุปสรรคที่ 3 เคยลองแล้วพลาด

เมื่อพลาดจะเข็ด ขยาดเขย่งไม่กล้าอีก มักพูดว่า “แล้วถ้าไม่สำเร็จอีกล่ะ....” ทำให้ยอมแพ้ได้ง่ายๆ แท้ที่จริงความล้มเหลวหรือพลาดเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่ทรงคุณค่าอย่างยิ่ง ถ้าทำให้ถูกต้องในทางที่เป็นบวก ดังเช่น โทมัส แอลวา เอดิสัน ผู้ประดิษฐ์หลอดไฟฟ้า กล่าวไว้ว่า “ผมไม่ได้ล้มเหลว 12,000 ครั้ง (ในการหาไส้หลอดไฟ) ผมได้รับผลสำเร็จ 12,000 วิธีการที่รู้ว่าอะไรบ้างทำงานไม่ได้ผล”

อุปสรรคที่ 4 ความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นความมั่นใจในคุณค่าความสามารถของตนเอง ทำให้ยืนหยัดอย่างมีเหตุผลในการทำการงานหรือใช้ชีวิต ถ้ามีวสันต์ในตนเองหรือไม่กล้า จะทำให้ได้รับทุกข์จากการขาดความเชื่อมั่น ทำให้ผลัดวันประกันพรุ่ง ไม่กล้าตัดสินใจ วณวนเวียนเวียน “จะทำอะไรดี ทำอย่างนี้ดีไหม ทำอย่างนั้นดีไหม” ก็เลยไม่ได้ทำสักที

อุปสรรคที่ 5 ชีวิตนี้คงไม่มีหวัง

บางคนคิดว่าชีวิตเราก็แค่นี้เอง อยู่ไปวันๆ อย่างเหนื่อยหน่ายหรือเรื้อรังไปตามกระแส จะเอาอะไรกันหนักหนา กับชีวิตนี้

อุปสรรคที่ 6 ไม่อยาก

ปฏิเสธทุกอย่างที่เข้ามาในชีวิต ทำโน่นก็ไม่ได้ ทำนี่ก็มีสิ่งขัดขวาง คนกางกั้น ก็เลยไม่คิดทำอะไร เป็นคนที่ “ไม่ต้องการตั้งเป้าหมาย” เพราะไม่ต้องการขยับเขยื้อนไปไหน ทั้งที่มีความสามารถ

อุปสรรคที่ 7 เป้าหมายของคนอื่น

ถ้าเป็นงานของคนอื่น รับผิดชอบ เพื่อเอาใจเขา เพื่อให้เขาสบายใจ จนแทบไม่มีเวลาวางแผนทำงานของตนเอง มัวไปคิดว่าสิ่งที่เป็คุณค่าของคนอื่น บางวันอาจกลับมาให้คุณแก่ตน

อุปสรรคที่ 8 โซนสบาย

อยู่ในแดนที่ตนเองพอใจ รู้สึกว่าแค่นี้ชีวิตสุขดีอยู่แล้ว จะตะเกียกตะกายไปหาอะไรอีก บางทีถึงกับหยุดการเรียนรู้ หรือการเติมเต็มชีวิตของตน ยิ่งสิ่งที่ทำแล้วต้องเสี่ยงหรือทำให้กลัว วิตกกังวล จะยิ่งหลีกเลี่ยง ขออยู่สบายอย่างที่เป็นอยู่ในแดนสบายของตนดีกว่า

อุปสรรคที่ 9 เป้าหมายไม่สมจริง

เป้าหมายที่ตั้งไว้สูงเกินไปบ้าง บางกรณีต่ำไปบ้าง ทำให้ขัดข้องใจ ดำเนินการลำบาก หรือง่ายเกินไป ไม่ท้าทาย

อุปสรรคที่ 10 หวังพึ่งคนอื่นให้บรรลุเป้าหมายแทน

ต้องการให้คนรอบข้าง เช่น สามี-ภรรยา ลูกน้อง-นาย หรือคนอื่นทำให้เป้าหมายของตนบรรลุผล เช่น เป้าหมายการได้รับการส่งเสริม เป้าหมายความสุขในการสมรส หวังพึ่งแต่คนอื่น

อุปสรรคที่ 11 คนอื่นพยายามขัดขวาง

ด้วยเหตุผลหลายประการ มีคนไม่ต้องการให้ไปถึงเป้าหมาย จึงเล่นการเมืองด้วยการพูดตรงๆ การใส่ไฟ ใช้ความอิจฉาริษยา บางครั้งข่มขู่หรือไม่ได้เล่นก็ด้วยกล ให้ไปไม่ถึงเป้าหมาย

อุปสรรคที่ 12 ไม่จริงจังกับเป้าหมาย

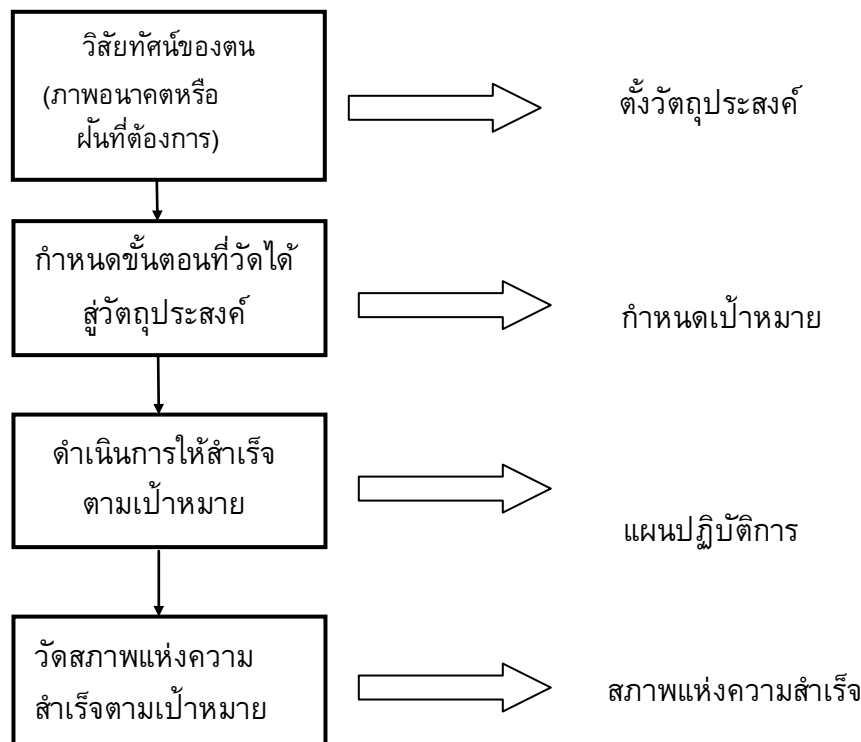
บางคนตั้งเป้าหมายไว้แล้ว ทั้งๆ ที่มีความสามารถมีความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างแท้จริง แต่ไม่อาจบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากไม่จริงจังกับเป้าหมาย และโลเล อย่างโน้นก็ไม่อยากได้ อย่างนี้ก็อยากทำ จึงทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่สำเร็จ

หลักการบรรลุเป้าหมาย

ในการบรรลุเป้าหมายในชีวิตส่วนตัว ส่วนรวม หรือแม้กระทั่งในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา Rouillard (1993, pp. 31-68) ได้ให้หลักของการบรรลุเป้าหมายว่า ประกอบด้วย ทำรายการฝัน แล้วกำหนดเป้าหมาย ซึ่งต้องเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากนั้นวางแผน แล้วทำตามแผนนั้นตามลำดับ ดังนี้

1. เขียนรายการฝัน จะบันทึกสิ่งที่ต้องการทำ ต้องการเป็น ต้องการมีไปอยู่ตลอด เช่น ต้องการเรียนสูงๆ ต้องการรวย หรือต้องการมีบุตร เป็นต้น
2. ฝันเป็นเป้าหมาย นำรายการฝันที่เขียนไว้มาทำเป็นเป้าหมาย เช่น ต้องการมีความรู้ปริญญาโท ต้องการมีเงินล้าน ต้องการมีลูกสามคน
3. ขยายเป็นถ้อยแถลง ระบุความต้องการให้ชัดว่า จะสำเร็จอะไร เท่าไร เมื่อไร
4. แปลงเป็นแผนปฏิบัติ วางแผนดำเนินการแล้วปฏิบัติตามแผน หลังจากนั้นสำรวจว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

นอกจากนี้ Wallace & Masters (2002. p. 20.) ได้ให้หลักการบรรลุเป้าหมายในลักษณะอีกรูปแบบหนึ่ง คือ คิดเห็นวิสัยทัศน์ ภาพอนาคตที่ต้องการมี ต้องการเป็น ต้องการทำ ในกาลข้างหน้า แล้วกำหนดเป็นเป้าหมายให้วัดได้ ทั้งกำหนดเวลาที่จะบรรลุ แล้วจึงกำหนดขั้นตอนการทำงานให้บรรลุภาพที่ประสงค์นั้น หลังจากปฏิบัติไปตามแผนปฏิบัติ (Action plan หรือ Plan of action) ก็มาดูสภาพแห่งความสำเร็จ ว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการบรรลุเป้าหมาย

การบรรลุเป้าหมาย

เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ควรดำเนินงานตามหลักการ ดังนี้

หลักการที่ 1 เขียนสิ่งที่ปรารถนาหรือรายการฝัน

เป้าหมายเกิดจากความคิด ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา เช่น “ฉันต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อจะได้เดินทางไปส่วนต่างๆ ของโลก จะได้มีประสบการณ์วัฒนธรรมใหม่ๆ” ความปรารถนา หรือวัตถุประสงค์ อาจจำแนกได้ ดังนี้

1. เรียนภาษาต่างประเทศ
2. เดินทางไปส่วนต่างๆ ของโลก
3. มีประสบการณ์วัฒนธรรมใหม่ๆ

เมื่อเขียนเป็นเป้าหมาย อาจได้ดังนี้ “ฉันจะลงทะเบียนเรียนภาษาจีนในวันที่ 23 พฤษภาคม นี้ เพื่อจะได้พูดได้ภายในหนึ่งปี” หรือ “ฉันจะจองการเดินทางไป.....ในวันที่ 31 มีนาคม ในราคาไม่เกิน.....บาท”

ลักษณะของเป้าหมาย สามารถจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เป้าหมายสำคัญ ต้องทำอย่างต่อเนื่อง
2. เป้าหมายเพื่อการแก้ปัญหา ทำให้สภาพการณ์เหมาะสมหรือเงื่อนไขดีขึ้น
3. เป้าหมายเชิงนวัตกรรม ทำให้บางสิ่งบางอย่างดีขึ้น

1. เป้าหมายสำคัญ เป็นเป้าหมายที่ระบุกิจกรรมประจำวัน เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีกเพื่อทำกิจนั้นๆ ให้สำเร็จ เช่น “ทบทวนผลการปฏิบัติงานของเมื่อวานตอนเก้าโมงเช้า แล้วแก้ไขให้ถูกต้องก่อนเริ่มงาน”

2. เป้าหมายเพื่อการแก้ปัญหา เป็นปัญหาปัจจุบันหรือโอกาสที่น่าจะทำให้ดีขึ้นหรือทำให้เงื่อนไข สภาพเป็นไปตามที่ประสงค์ เช่น “ลดค่าพิมพ์ผิดลงครึ่งหนึ่งจากเดิม เดิมผิด 10 แห่ง ต่อจดหมายหนึ่งฉบับ”

3. เป้าหมายเชิงนวัตกรรม เป็นการทำให้สภาพปัจจุบันที่ดีอยู่แล้วดียิ่งขึ้น ทำให้ดีขึ้น เร็วขึ้น ถูกขึ้น ง่ายขึ้น ปลอดภัยมากขึ้น เช่น “เปลี่ยนแปลงระบบการซื้อคอมพิวเตอร์ที่จะลดชั่วโมงทำงานในเดือนสิงหาคม โดยยังคงใช้คนและซอฟต์แวร์เดิม”

หลักการที่ 2 เขียนถ้อยแถลงเป้าหมาย

ถ้อยแถลงเป้าหมายที่ดีจะเป็นรากฐานให้บรรลุเป้าหมาย จะบรรลุเป้าหมายได้ประการแรกคือ เขียนเป้าหมายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีหลักการในการเขียน คือ

1. จะบรรลุหรือทำอะไรให้สำเร็จ
2. จะเกี่ยวข้องกับใครบ้าง
3. จะเสร็จสิ้นกิจกรรมเมื่อไร
4. จะใช้ทรัพยากร (เช่น เงิน หรือทรัพยากรอื่นๆ) เท่าไร

ตัวอย่างการเขียนถ้อยแถลงเป้าหมาย สมศรีลดน้ำหนัก 5 ก.ก. ภายในสิ้นปีนี้ สมศักดิ์ฝึกโยคะ สัปดาห์ละสามครั้งตลอดปี สมพรลดการดื่มสุราทั้งหนึ่งภายในกลางปีนี้ เป็นต้น

นอกจากนั้น การเขียนถ้อยแถลงเป้าหมายอาจเขียนวัตถุประสงค์-เป้าหมาย โดยใช้คำนำทาง (Guide words) ดังนี้

การเขียนวัตถุประสงค์ – เป้าหมาย โดยใช้ **Guide Words** ซึ่งเป็นคำกริยาที่ใช้กำหนดเป้าหมาย โดยจะเปรียบเทียบการตั้งวัตถุประสงค์ และการตั้งเป้าหมายรวมทั้งตัวชี้วัดไว้ด้วย ตัวอย่างในการตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยใช้ Guide words

1. ริเริ่มหรือนำมาใช้ (Introduction)

-นำ....มาใช้ (ระบุวันที่เริ่มหรือวันที่สำเร็จ)

2. เพิ่มหรือปรับปรุง (Increase or improve)

-เพิ่ม.....จำนวน..... -ปรับปรุง (ระบุจำนวนและวันที่สำเร็จ)

3. อนุรักษ์หรือดำเนินการต่อเนื่อง (Maintain or continue)

-ดำเนินอย่างต่อเนื่อง..... อนุรักษ์.....(ระบุระดับที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน)

4. ลด (Reduce) ลด..... (ระบุจำนวนและวันที่สำเร็จ)

5. ขจัดหรือเปลี่ยน (Eliminate or substitute)

-ขจัด... -เปลี่ยน.....ด้วย (ระบุวันที่เริ่ม หรือวันที่สำเร็จ)

ตัวอย่างความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ 1 ปรับปรุงการดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมาย

เป้าหมาย 1 ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 10 ฉบับ ให้เสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2559

ตัวชี้วัด 1 การปฏิบัติตามกฎหมาย/ระยะเวลาแล้วเสร็จ

วัตถุประสงค์ 2 ลดจำนวนขยะในโรงอาหาร

เป้าหมาย 2 ลดจำนวนขยะในโรงอาหารลงเหลือ 60 กิโลกรัมต่อวัน ภายในวันที่ 30 กันยายน

2569

ตัวชี้วัด 2 จำนวนขยะที่ลดลง

ลักษณะของเป้าหมายที่ดี

ในการตั้งเป้าหมายนั้น ในแต่ละถ้อยแถลงควรมีองค์ประกอบครบถ้วน ดังนี้

Specific – เฉพาะเจาะจง

Measurable – สามารถวัดได้

Action-oriented – ยึดการกระทำเป็นหลัก

Realistic – เป็นจริง

Time and resource constrained – เวลาและข้อจำกัดด้านทรัพยากร

การตั้งเป้าหมายที่ SMART ประกอบด้วย

Specific – เฉพาะเจาะจง มุ่งในเรื่องใดเรื่องนั้น คำว่า “เพิ่มผลผลิตภาพ” เป็นคำกว้าง “เพิ่มผลผลิตภาพการพิมพ์ของเลขานุการ” แคบลงมาเล็กน้อย ดีกว่านั้นคือ “เพิ่มผลผลิต (ผลผลิตภาพ) ของเลขานุการในการพิมพ์จดหมาย”

Measurable – สามารถวัดได้ บอกปริมาณ หรือจำนวน เนื้อที่ ที่สามารถเปรียบเทียบได้ การบอกว่า “ดีขึ้น” “แม่นยำมากขึ้น” “กะทัดรัด” ไม่สามารถวัดได้ว่าบรรลุเป้าหมายเพียงใด “เพิ่มผลผลิตในการพิมพ์จดหมาย” เป็นถ้อยแถลงที่เฉพาะเจาะจงแล้ว และสามารถวัดได้เพียงเพิ่มว่า “.....เป็น 40 ฉบับต่อวัน” การพิมพ์จดหมายเสร็จวันละ 40 ฉบับ เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่าก้าวหน้าเพียงใด

Action-oriented ยึดการกระทำเป็นหลัก ถ้อยแถลงเป้าหมาย เป็นการบ่งชี้ถึงกิจกรรมหรือการกระทำให้เกิดผลลัพธ์ คำกริยาจะบรรยายกิจกรรมที่กระทำ เช่น ประเมิน สำรวจ มีอิทธิพล บอกข่าว เช่น “เพิ่มผลผลิต” คำว่า “เพิ่ม” ชี้บ่งถึงผลลัพธ์ คาดหวังจะเกิดผลในการเพิ่มผลผลิตภาพจากระดับที่เป็นให้อยู่ในระดับที่ปรารถนา

Realistic – เป็นจริง เป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ บรรลุได้ เป็นไปได้ เป้าหมายกระตุ้นให้คนขยับปรับปรุงไปสู่จุดหมายปลายทาง เป็นสิ่งที่บอกได้ว่า “ฉันทำได้แล้ว”

ในตัวอย่าง “เพิ่มผลผลิตพิมพ์จดหมายได้วันละ 40 ฉบับ” เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ หากทุกวันนี้พิมพ์ได้ 20-30 ฉบับต่อวัน ถ้าตอนนี้ทำได้เพียง 4-5 ฉบับต่อวัน การเพิ่มเป็น 40 ฉบับ นับเป็นงานยากสำหรับกำลังคนหรืออุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ขณะเดียวกัน ถ้าต้องการพิมพ์จดหมายเพียงวันละ 10 ฉบับ การตั้งเป้าหมายวันละ 40 ฉบับ ก็ไม่เป็นความจำเป็น

เป้าหมายที่เป็นจริง จึงท้าทายให้คนทำให้ได้ผลการปฏิบัติสูงขึ้น ไม่ใช่ทำให้คนท้อถอย

Time and resource constrained – ข้อจำกัดทางเวลาและทางทรัพยากร เป็นกำหนดเวลาที่สิ้นสุดการกระทำ “เพิ่มผลผลิตการพิมพ์จดหมายเป็น 40 ฉบับต่อวัน ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 25.. โดยไม่ต้องเพิ่มคนพิมพ์” บางทีอาจกำหนดชั่วโมงลงไปเพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น “ปลายเดือน” หรือ “วันสิ้นเดือน” อย่างหลังบอกเวลาชัดกว่า ชัดกว่านั้นคือ “เวลาสิบโมงเช้า วันที่ 31 ตุลาคม”

นอกจากนี้ Wallace & Masters (2002, p. 22) ยังได้ยกตัวอย่างเกี่ยวกับ การกำหนดเป้าหมายที่มีลักษณะกว้าง กับเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ดังต่อไปนี้

แบบกว้าง : เป็นคนมีการศึกษาดี
เจาะจง : ได้รับปริญญาตรีทางการค้าปลีก

แบบกว้าง : มีความสามารถทางการเป็นผู้นำ
เจาะจง : ได้รับตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน

หลักการที่ 3 เขียนแผนปฏิบัติ แล้วปฏิบัติตามแผน

ในการเขียนแผนปฏิบัติให้ถูกต้องและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะมีผลต่อความสำเร็จต่อบุคคลและขององค์กร บุคคลจะประสบความสำเร็จตามที่ตนเองตั้งใจไว้นั้น ต้องมีการเขียนเป้าหมาย วางแผน และปฏิบัติตามแผน ดังนี้

1. เขียนเป้าหมายลงไว้ เป้าหมายที่ไม่ได้เขียนจะมลายไปกับสายลม
2. คิดให้ชัดว่าเป้าหมายที่เขียนไว้นั้นเมื่อสำเร็จแล้วจะให้ผลคืออะไรบ้างแก่ตน
3. คิดให้ชัดว่าเมื่อไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่เขียนไว้ หรือไม่ได้ทำเป้าหมายนี้ จะให้ผลเสียอย่างไร

4. ค้นคิดว่าอะไรเป็นอุปสรรคหรือปัญหาหรือข้อขัดขวางไม่ให้บรรลุเป้าหมาย
5. จัดทำลำดับขั้นตอนที่จะบรรลุเป้าหมาย
6. ทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ
7. บอกตนเองเป็นระยะกาลปัจจุบัน ถึงความมุ่งมั่นที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ

สรุป ความเข้าใจเรื่อง การตั้งเป้าหมาย

ในการตั้งเป้าหมายให้ถูกต้องและชัดเจน ควรมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. การเขียนเป้าหมายให้คิดว่า ใคร ทำอะไร เท่าไร เมื่อไร
2. เป้าหมายอาจเป็นระยะสั้น ในหนึ่งปี ระยะปานกลาง 1-3 ปี หรือระยะยาว 5 ปีขึ้นไปก็ได้
3. บางครั้งระบุรายละเอียด บางครั้งรายละเอียดอยู่ในนัย เช่น อ่านหนังสือทุกวันจนจบเล่มในสองสัปดาห์ บอกความยาวของหนังสือ คือ จบเล่ม สองสัปดาห์คือ 14 วันนับตั้งแต่วันนี้ หรืออาจเขียนใหม่ได้ว่า “อ่านหนังสือจนจบเล่มที่มีความยาว 254 หน้า จบภายในวันที่ 25 ธันวาคม”
4. เป้าหมายหนึ่งๆ อาจอยู่ในด้านของชีวิตแตกต่างกัน หรืออาจอยู่ในหลายด้านของชีวิตก็ได้ เช่น อ่านหนังสือจนจบเล่ม อาจอยู่ในด้านการศึกษา (ถ้าเป็นนักเรียน) หรือ อาชีพก็ได้ (ถ้าเป็นครู) หรืออาจอยู่ในด้านสังคมก็ได้ ถ้าอ่านเพื่อไปทำงานด้านสังคม เช่น นำไปเล่าให้คนตาบอดฟัง ซึ่งเราสามารถสรุปดูสภาพแห่งชีวิตที่สมบูรณ์ ได้เป็น 6 ด้าน เราสามารถวิเคราะห์ว่าแต่ละเป้าหมายอยู่ในด้านใด ของชีวิต (1.สุขภาพ-ร่างกาย 2.การศึกษา-สติปัญญา 3.การเงิน-อาชีพ 4.ครอบครัว-บ้านเรือน 5. จิตวิญญาณ-จริยธรรม 6. สังคม-วัฒนธรรม) ซึ่งเราสามารถวิเคราะห์ข้อความต่อไปนี้ว่า อยู่ในเป้าหมายใดของชีวิต ในการกำหนดเป้าหมายที่สมบูรณ์หรือไม่

.....1. เขียนเรียงความเรื่อง “.....” ตามสัญญาการเรียนรู้อย่างยาว 8-10 หน้า
เสร็จในวันที่ 11 มกราคม

.....2. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจในปี 2559

.....3. ออกกำลังกายโดยการเดินเร็ว ๆ วันละครึ่งชั่วโมงทุกวัน

.....4. ลดน้ำหนักเหลือ 65 กิโลกรัมภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2557

.....5. ลูกชายคนโตเรียนภาษาจีนกลางอ่านออกเขียนได้ในปลายปี 2557

.....6. มีเงินฝากธนาคาร 300,000 บาทในเดือนธันวาคม 2558

-7. บริจาคเงิน 10,000 บาทให้แก่โรงเรียนสอนคนตาบอดในเดือนตุลาคม
-8. เป็นนายกสโมสรโรตารีในเดือนกรกฎาคม 2558
-9. ร่วมปลูกต้นไม้โครงการคนสร้างป่า วันที่ 15 มกราคม
- 10. ปลูกต้นไม้(ต้น.....)ในสวนจำนวน 30 ต้น ในวันที่ 5 ธันวาคมปีนี้
- 11. วันจันทร์ที่ 15 ธันวาคม พบอาจารย์ที่ปรึกษา เรื่องลงทะเบียนเรียนในภาคต่อไป
- 12. สร้างบ้านสองชั้นมูลค่า 1 ล้าน ในปี 2558
- 13. มีลูกสองคนหลังแต่งงานสามปี
- 14. ช่วยกิตติซ่อมรถจักรยานวันเสาร์นี้
- 15. พบสุตาภรณ์ที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่นฯ เก้าโมงเช้า วันที่ 29 ธันวาคม
- 16. อ่านหนังสือ การวิจัยเบื้องต้น จบเล่มในสองสัปดาห์
- 17. ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ราคาไม่เกิน 20,000 บาท ก่อนสิ้นปีนี้
-18. ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อ hp ความจุ 40 กิกกะไบต์ วันเสาร์ที่ 20 มกราคม
- 19. ลงทะเบียนเรียนคอมพิวเตอร์ - โปรแกรมเพาเวอร์พอยน์ ตอนเปิดเทอมใหญ่ปีนี้
- 20. เป็นผู้จัดการแผนกขายภายในปี 2557
- 21. เขียนบทความเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น: กรณีจังหวัดร้อยเอ็ด”เสร็จ ใน วันที่ 1 เมษายน
- 22. เดือนหน้า เข้าพบลูกค้า 15 ราย ปิดให้ได้ 4 ราย
- 23. จ้างเลขานุการคนใหม่(หนึ่งคน) ในสิ้นเดือนนี้

จัดทำรายการเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ

1. เป้าหมายด้านสุขภาพ-ร่างกาย

ต้องการมีเรือนร่าง สุขภาพอย่างไร ใน 5 ปี ข้างหน้า

2. เป้าหมายด้านการศึกษา-สติปัญญา

จะพัฒนาตนเองอย่างไร หลักสูตรที่ต้องการศึกษา คุณสมบัติของตนเองที่ต้องการ

3. เป้าหมายด้านการเงิน-อาชีพ

เงินทอง การได้มาซึ่งรายได้ การลดรายจ่าย มีอาชีพอะไร ตำแหน่งอะไรในงาน

4. เป้าหมายด้านครอบครัว-บ้านเรือน

ต้องการให้ครอบครัวบรรลุผลสำเร็จเช่นไร ครอบครัวทำอะไรร่วมกัน การเล่าเรียน ของครอบครัว ต้องการมีบ้านเรือนลักษณะใด เนื้อที่เท่าไร มีพื้นที่ใช้สอยเท่าไร หรือมีราคาเท่าไร

5. เป้าหมายด้านจิตวิญญาณ-จริยธรรม

ต้องการเป็นคนมีจิตใจอย่างไร มีค่านิยม ความนึกคิด เกี่ยวกับชีวิตครอบครัวอย่างไร

6. เป้าหมายด้านสังคม-วัฒนธรรม

มีตำแหน่งหน้าที่อะไรในสังคม เช่น หัวหน้าชุมชน ประธานกลุ่ม จะทำอะไรให้สังคมฯ

เป้าหมายและแนวความคิดของชีวิต

Wilson & Barnacoat (1995, pp. 100-104) ได้กล่าวถึงเป้าหมายและแนวคิดของชีวิตว่า ในการกำหนดเป้าหมายเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกคนในการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็นในชีวิตครอบครัว หน้าที่การงาน เป็นต้น เป้าหมายกับแนวคิดของชีวิต ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังเช่นข้อความต่อไปนี้เป็นตัวอย่าง จำนวน 6 เรื่อง แล้วตอบคำถาม พร้อมทั้งให้เหตุผลว่าทำไม อย่างไร

เรื่อง คุณชื่นชมใครบ้าง

บุคคลสำคัญในสังคมมักมีอะไรพิเศษ โดยเฉพาะเป้าหมายพิเศษในงานในชีวิต ลองตรึกตรองดูว่าบุคคลที่คุณชื่นชมเป็นพิเศษนั้นคือใครบ้าง แล้วเป้าหมายในชีวิตของแต่ละคนนั้นคืออะไร

เรื่อง มีชีวิตอยู่อีก 6 เดือน

ถ้าคุณมีชีวิตอยู่อีก 6 เดือน แข็งแรงและกระฉับกระเฉงไปจนถึงวันตาย 1) คุณจะทำอะไรบ้าง 2) ทำไม

เรื่อง สร้างโลกให้ดีขึ้น

คุณได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการเฉพาะกิจที่มีพลังอำนาจแห่งหนึ่ง ทำหน้าที่สร้างโลกให้ดีขึ้น คณะกรรมการชุดนี้ได้รับการอุดหนุนด้านเงินและทรัพยากรต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด ในฐานะกรรมการคนหนึ่ง คุณจะทำอะไรบ้าง มีแนวความคิดอะไรบ้างที่จะให้แก่คณะกรรมการ

เรื่อง รำลึกตนเองในงานศพของตัวเอง

วันหนึ่งขณะนั่งอ่านหนังสือเพลินๆ คุณได้รับจดหมายเชิญที่ส่งมาทางไปรษณีย์ ให้เขียนข้อความแสดงความเสียใจในงานศพของคุณเอง ให้บรรยายถึงเรื่องราวของคุณในการช่วยเหลือชุมชน สังคม ด้านมนุษยธรรม ใจความในข้อเขียนของคุณน่าจะมีอะไรบ้าง

เรื่อง คอยกับใคร เรื่องอะไร

คุณมาถึงงานปาร์ตี้แห่งหนึ่งซึ่งมีคนมากมายหลายประเภทอาชีพมาร่วมงาน มีวิเศษ สถาปนิก ศิลปิน นักวิทยาศาสตร์ ศาสตราจารย์ นักการเมือง แพทย์ นักแสดง ที่ปรึกษาด้านการบริหาร นักดนตรี นักบวชคริสต์ นักบาสเก็ตบอล นักสภาพแวดล้อม นักดาราศาสตร์ นักบินอวกาศ และนักจิตวิทยา คุณจะพูดคุยกับใคร จะคุยเรื่องอะไรบ้าง

เรื่อง ประธานองค์การสหประชาชาติ

คุณเพิ่งได้รับแต่งตั้งเป็นประธานองค์การสหประชาชาติ ต้องกล่าวสุนทรพจน์แรกรับตำแหน่งให้แก่สมาชิกองค์การฯซึ่งมาจากประเทศต่างๆ คุณจะพูดเรื่องอะไรบ้างในเรื่องความหวัง แรงบันดาลใจ และเป้าประสงค์ของการเป็นประธานองค์การ

หลักการกำหนดเป้าหมายการทำงาน

การกำหนดเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญยิ่งสำหรับบุคคล โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน มีการแข่งขันการรุนแรงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม บุคคลต้องหาแนวทางในการดำเนินชีวิตเพื่อประสบความสำเร็จตามที่ตัวเองต้องการ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็มีการกำหนด

เป้าประสงค์ กำหนดเป้าหมายของการจัดตั้งแตกต่างกันด้วยเช่นกัน องค์การธุรกิจมีเป้าประสงค์ คือ การทำกำไรในรูปเงิน สำหรับองค์การไม่หวังผลกำไร เช่น หน่วยงานรัฐ ตั้งขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ การบริการประชาชนหรือควบคุมดูแลประชาชนโดยส่วนรวม เช่น กระทรวงสาธารณสุข มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนมีสุขทั้งกายและใจ กระทรวงศึกษาธิการ มีเป้าประสงค์ให้ประชาชนได้รับการศึกษาและพัฒนา

เป้าประสงค์ จึงเป็นหลักใหญ่ของหน่วยงาน หน่วยงานนั้นตั้งขึ้นมาเพื่อการนั้นจะกำหนด เป้าประสงค์ของการจัดตั้ง ครั้นถึงขั้นดำเนินการแล้ว ในแต่ละช่วงเวลาของการทำงานจะตั้งวัตถุประสงค์ และกำหนดเป้าหมายให้บรรลุตามช่วงเวลาการทำงาน เช่น หนึ่งปีหรือหนึ่งงาน แล้วบรรลุเป้าหมายของงานนั้น เพื่อสนองเป้าประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

Kaplan & Norton (2001, p. 40) ได้กล่าวถึง องค์การธุรกิจ สามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของ องค์การหรือหน่วยงานได้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม
2. ด้านกระบวนการการทำงาน
3. ด้านลูกค้า
4. ด้านการเงิน

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงานและ ผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น มีการฝึกอบรม ไปศึกษาต่อหรือมีการวิจัยการทำงาน

ด้านกระบวนการ เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งกระบวนการหลัก (กระบวนการ ธุรกิจหลัก-Core business process) ซึ่งเป็นกระบวนการผลิตขององค์การนั้นและกระบวนการสนับสนุน เช่น การจัดเก็บ การจัดซื้อจัดจ้าง

ด้านลูกค้า มีความหมายถึงการเพิ่มจำนวนลูกค้า พื้นที่ให้บริการ การรักษาลูกค้าเก่า หาลูกค้า ใหม่ หรือการเพิ่มลูกค้าอันเนื่องมาจากการขยายผลิตภัณฑ์

ด้านการเงิน เป็นการมีรายรับ รายได้เพิ่มจากการประกอบการ รวมไปถึงการได้รับกำไร การ แบ่งผลการประกอบการให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในกิจการ เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าของเงินทุน

ทวิตัวขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ

ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ทุกคนใฝ่ฝันต้องการให้เป็น ต้องการให้มี จึงมี หลายสิ่งที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้คนประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกันแนวคิดของ ฮอดเกตส์ (Hodgetts,1996) กล่าวว่า คนจะประสบความสำเร็จ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. เป้าหมายเขียนลงไว้ การเขียนเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้ประโยชน์สองประการ
 - 1.1 ประการแรก บังคับให้คิด ทำให้ความคิดกระจ่าง อะไรแน่ที่ต้องการบรรลุ
 - 1.2 ประการที่ 2 ให้การเปรียบเทียบความก้าวหน้าที่ต้องการกับความเป็นจริง

2. ตั้งเป้าหมายที่ทำทายนแต่สามารถไปถึงได้ ถ้าเป้าหมายเป็นสิ่งที่บรรลุง่ายเกินไป ก็ได้อะไรหรือประสบความสำเร็จไม่มาก ถ้ายากไปก็ท้อแท้หรือไม่อาจไปถึงได้ เลือกเป้าหมายที่จะยืดตัวยืดความสามารถของตน ทว่าอยู่ในเอื้อมมือคว้า เป้าหมายจะเป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ ช่วยให้เจริญเติบโต รู้ทิศทางและเส้นทางแห่งความก้าวหน้าของการกระทำ

3. มั่นใจว่าเป้าหมายสอดคล้องกัน ถ้าเป้าหมายไม่สอดคล้อง การทำงานจะไขว้เขว เช่น ต้องการเพิ่มยอดขายเป็นสองเท่าในไตรมาสนี้ อีกเป้าหมายหนึ่ง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและงบรับรองลง 30 % ซึ่งในความจริง ยอดค่าใช้จ่ายควรเพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องเดินทางมากขึ้น รับรองลูกค้ามากขึ้น

4. มีเป้าหมายที่แน่ชัด เช่น ลดค่าใช้จ่ายลงร้อยละ 7 เพิ่มยอดขายร้อยละ 9 เพิ่มจำนวนนักขายเป็น 22 คน เขียนให้เฉพาะเจาะจงและวัดได้

5. วางกำหนดเวลาไว้ด้วย ผูกเป้าหมายไว้กับเวลา ให้ความก้าวหน้า ให้รู้ว่าจะห่างไกลอีกเพียงใดจึงบรรลุผลที่ตั้งไว้ ช่วยให้ติดตามรอยการเดินทาง ถ้ายังล้าหลังก็จะสามารถชี้ได้ว่าผิดตรงไหนผิดเมื่อไร

6. วางกำหนดลำดับความสำคัญ ดูว่าเป้าหมายใดจะต้องบรรลุก่อน ขั้นตอนใดจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าต้องการเพิ่มยอดขายให้รวดเร็วที่สุด ก็จัดการเป้าหมายนี้ก่อน ถ้าเป้าหมายใดรอไปถึงเดือนหน้าได้ เดือนหน้าค่อยมาทำ อย่างไรก็ตาม ให้คำนึงถึงคติที่ว่า “ทำงานพรุ่งนี้ตั้งแต่วันนี้” ไว้ด้วย

7. ทบทวนและแก้ไขเป้าหมาย มองรายการเป้าหมายทุกสามเดือน (ไตรมาส) ดูว่าทำได้ดีเพียงใด มีเป้าหมายใดบรรลุแล้ว จะตัดออกหรือขยับเป้าหมายให้สูงขึ้น มีเป้าหมายใดที่ต้องเปลี่ยนแปลงบ้าง มีเป้าหมายใหม่ใดที่ต้องเพิ่มบ้าง กระบวนการนี้จะช่วยให้เน้นที่เป้าหมายได้ถูกต้อง ดำเนินการได้ถูกทิศทาง

8. ให้รางวัลตนเอง ทุกครั้งที่บรรลุเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง จงให้รางวัลแก่ตนเอง เมื่อปิดการขายรายใหญ่ได้ ปรนนิบัติตนเองด้วยการกินอาหารเย็นที่อร่อย หรือ ชื้อชุดที่หมายตามองไว้ การให้รางวัลตนเองจะกระตุ้นให้ใช้พลังของตนอย่างเต็มที่ พึงจำไว้ว่าคนที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นคนที่ดีต่อตนเอง ถ้ามีผู้ใดบังคับบัญชาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดดี ก็ควรให้รางวัลในทางที่จะเสริมแรงให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีซ้ำแล้วซ้ำอีก

บทสรุป

เป้าหมายของชีวิตและการทำงาน นับว่ามีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งในการที่จะดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จตามที่ตนปรารถนา เป้าหมายเป็นเครื่องมือนำทางการดำรงชีวิตของบุคคลเป็นทิศทางให้ทำงานประสบความสำเร็จ ในชีวิตต้องตั้งเป้าหมาย และทำให้สมดุลกันทั้ง 6 ด้าน คือ 1. สุขภาพ-ร่างกาย 2. การศึกษา-สติปัญญา 3. การเงิน-อาชีพ 4. ครอบครัว-บ้านเรือน 5. จิตวิญญาณ-จริยธรรม 6. สังคม-วัฒนธรรม สำหรับเป้าหมายในการทำงานหรือองค์การ ต้องกำหนดให้ทั้ง 4 ด้าน ได้ดุลกัน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต ในขณะที่ลักษณะของเป้าหมายที่ดี จะต้องประกอบด้วย มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) ยึดการกระทำเป็นหลัก (Action-oriented) เป็นจริง (Realistic) เวลาและข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Time and resource constrained)

ดังนั้น การกำหนดเป้าหมาย จะเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบพฤติกรรม รูปแบบ และแนวทางในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตให้กับคนเรา ถ้าเราจะเลือกคบใครสักคนเป็นเพื่อนขอแนะนำให้คบกับคนที่มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายไว้ก่อนเป็นอันดับแรก เพราะเราจะได้เรียนรู้วิธีการทำงานของเราเขาที่ผิดแผกแตกต่างไปจากคนทั่วไป นอกจากนี้ ถ้าเราลองศึกษาประวัติของคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิต เราจะพบว่า วิธีคิดของแต่ละคน จะแตกต่างกัน ซึ่งถ้าเราศึกษาวิเคราะห์เจาะลึกลงไปถึงแก่นแท้ของวิธีคิดของคนเหล่านั้นแล้ว จะพบว่ามีกลยุทธ์ในการบริหารงาน บริหารชีวิตที่แตกต่างกัน แต่สิ่งที่เหมือนกัน คือ พลังขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ซึ่งในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ทุกคนใฝ่ฝันต้องการให้เป็น จึงมีหลายสิ่งที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้คนประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การเขียนเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีความท้าทาย สามารถไปถึงได้ มีความสอดคล้องกัน มีการกำหนดอย่างแน่ชัดด้วยเงื่อนไขของเวลา พร้อมทั้งวางกำหนดลำดับความสำคัญ มีการทบทวนและแก้ไข สุดท้ายก็คือ การให้รางวัลตนเอง

สำหรับเป้าหมายในการทำงานหรือองค์การ ต้องกำหนดให้ทั้ง 4 ด้าน ได้ดุลกัน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต ในขณะที่ลักษณะของเป้าหมายที่ดี จะต้องประกอบด้วย มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) ยึดการกระทำเป็นหลัก (Action-oriented) เป็นจริง (Realistic) เวลาและข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Time and resource constrained) ความสอดคล้องกัน มีการกำหนดอย่างแน่ชัดด้วยเงื่อนไขของเวลา พร้อมทั้งวางกำหนดลำดับความสำคัญ มีการทบทวนและแก้ไข สุดท้ายก็คือ การให้รางวัลตนเอง

บรรณานุกรม

- Aldag, R. J. & Kazuhara, L. W. (2001). *Organizational behavior and management: an integrated skills approach*. Australia : South-Western.
- Brecht, G. (1996). *Sorting out goals*. Sydney : Prentice Hall.
- Hilger M. & Hans R. (1994). *Goal management at work*. Burr Ridge : Irwin Professional.
- Hodgetts, R. M. (1996). *Modern human relations at work*. Forth Worth: Dryden.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2001). *The Strategy-focused organization*. Boston, Mass. : Harvard Business School .
- Rouillard, L. A. (1993). *Goals and goal setting*. London : Kogan Page.
- Wallace, H. R. & Masters, L. A. (2002). *Personal development for life and work*. (8th ed.). OH: South Western.
- Wilson, J. & Barnacoat, M. (1995). *The self-managing strategy*. Sydney : Business Professional.
- Woods, C. (2003). *Everything you need to know at work*. London : Pearson Education.