

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ 7 อุปนิสัยพัฒนาผู้ที่มีประสิทธิผลสูง (The 7 Habits of Highly Effective People) (สงกรานต์ จิตสุทธิภากร, 2546)

Stephen R. Covey ได้นำเสนอในปีค.ศ. 2004 โดยกล่าวถึงการสร้างคุณลักษณะซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จในชีวิต โดยเมื่อเรานำหลักการเหล่านี้มาปฏิบัติจนกลายเป็นอุปนิสัยพื้นฐานของตนเองแล้ว จะนำไปสู่ความสำเร็จและความสุขที่แท้จริง โดยมีพื้นฐานของคุณลักษณะจากภายในสู่ภายนอก (Inside-out) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในส่วนบุคคล และระหว่างแต่ละบุคคลจากภายใน-สู่ภายนอก หมายความว่า เราต้องเริ่มต้นที่ตัวเองก่อนตั้งแต่เบื้องต้น เริ่มต้นด้วยสิ่งที่อยู่ในตัวตนของเรา

อุปนิสัย หมายความว่า การผสมผสานกันระหว่าง ความรู้ ทักษะและความปรารถนา โดยความรู้เป็นกรอบความคิดที่ได้จากทฤษฎีเป็นแนวทางให้ทราบว่าต้องทำอะไร และทำไปทำไม ทักษะเป็นความรู้ที่ทำให้ทราบว่าต้องทำอย่างไร และความปรารถนาเป็นแรงกระตุ้น เป็นความคิดที่ว่าต้องการทำอะไร ซึ่งการผสมผสานทั้งสามอย่างเข้าด้วยกันจะทำให้กลายเป็นอุปนิสัย

ความสมดุลในการดำเนินชีวิต (Life Balance) คือ การให้ความสำคัญทั้งผลที่ได้รับ และเหตุที่ทำให้เกิดผลนั้น ซึ่งแสดงถึงความสมดุลในการทำงาน และการดำเนินชีวิต คนจำนวนไม่น้อยที่แสวงหาความสุขที่แท้จริงในบั้นปลายของชีวิต ด้วยการทำงานหนักตลอดเวลา เพื่อหารายได้สำหรับใช้จ่ายเพื่อทำในสิ่งที่ต้องการหลังเกษียณ เช่น การเดินทางไปเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ แต่เมื่อถึงเวลาเกษียณ กลับพบว่าไม่สามารถทำในสิ่งที่เคยวาดหวังไว้ได้ เพราะตลอดหลายสิบปีที่ผ่านมา ทำงานหนักเพียงอย่างเดียว ปราศจากการเอาใจใส่สุขภาพ ทำให้มีโรครุมเร้า อีกทั้งยังขาดการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนรอบข้างเช่น ครอบครัว ญาติและเพื่อน ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตในภายหลังอีกด้วย

บัญชีอารมณ์ (Emotional Bank Account) เป็นสิ่งที่ใช้เป็นตัวแทน เพื่ออธิบายระดับของความไว้วางใจ ความเชื่อใจ ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การแสดงให้เห็นถึงการแสดงออกทางอารมณ์ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น การฝากคือการสร้าง และซ่อมแซมความไว้วางใจ ความเชื่อใจ ในสัมพันธภาพ เช่น การมีน้ำใจ ซื่อสัตย์ หรือแม้กระทั่งการเป็นผู้รับฟังที่ดี ส่วนการถอนคือการทำลาย และลดความไว้วางใจ ความเชื่อใจ ในสัมพันธภาพเช่น การหลอกลวง การผิดสัญญา บัญชีอารมณ์ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่กับคนอื่น และช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

อุปนิสัย 7 ประการไม่ใช่สูตรสำเร็จที่จะทำแยกออกจากกันได้แต่การเปลี่ยนกรอบความคิดจะนำไปสู่การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางที่ถูกต้อง การเจริญเติบโตที่สอดคล้องกับกฎธรรมชาติ คือการใช้หลักการ “จากภายในออกสู่ภายนอก” โดยเริ่มต้นที่ตัวเราเอง เริ่มกันที่กรอบความคิด คุณลักษณะและมูลเหตุจูงใจของเรา อุปนิสัยทั้งเจ็ดนี้จะมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไปและรวมเข้ากันเป็นหนึ่งเดียว ทำให้อุปนิสัยส่วนตัวของแต่ละคนมีประสิทธิภาพและนำเราก้าวไปข้างหน้า จากการที่พึ่งพาคนอื่นไปเป็นพึ่งพาตัวเองและนำไปสู่การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันกล่าวคือใน 3 อุปนิสัยแรกเป็นอุปนิสัยที่ทำให้เราชนะตนเอง เกิดความมั่นใจในตนเอง รู้จักธรรมชาติของตนเอง รู้จักคุณค่าที่มีอยู่ในตนเองและความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง เป็นการเริ่มต้นจากตนเองคือ เปลี่ยนจากคนที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นคนที่ต้องพึ่งพาตนเองหรือ “ชนะใจตนเอง” เมื่อพึ่งพาตนเองได้ถือว่ามีพื้นฐานสำหรับการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ ก็จะก้าวไปสู่การ “ชนะใจผู้อื่น” ใน 3 อุปนิสัยต่อมาซึ่งเป็นอุปนิสัยที่ทำให้เราชนะใจคนทั่วไปด้วยการทำงานเป็นทีมและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนอุปนิสัยที่ 7 จะเป็นการกระตุ้นให้อุปนิสัยทั้งหกอยู่ในตัวเราเสมอทำให้เป็นคนพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริงและพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นด้วย

อุปนิสัยที่ 1 บี-โปรแอกทีฟ (Be Proactive) การเป็นฝ่ายเริ่มต้นทำก่อนอุปนิสัยการเป็นฝ่ายเริ่มต้นทำก่อนหรือโปรแอกทีฟนี้เป็นอุปนิสัยพื้นฐานของผู้มีประสิทธิผลสูงซึ่งมีความหมายมากกว่าการกระทำในเชิงรุก แต่ต้องเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า มีความรับผิดชอบต่อชีวิตของตนเอง เป็นผู้กำหนดชีวิตของตนโดยพิจารณาไว้ก่อนและพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นผลจากการตัดสินใจเลือกอย่างมีสติ อยู่บนรากฐานของค่านิยมในใจ มิใช่ผลจากเงื่อนไขที่อยู่บนรากฐานของอารมณ์ความรู้สึก ไม่มี การป้ายความผิดไปยังสภาวะการณ์ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าของคนโปรแอกทีฟไม่ว่าจะโดยจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกจะเป็นการตอบสนองด้วยทางเลือกที่อยู่บนรากฐานของค่านิยม และค่านิยมในใจจะเป็นตัวขับเคลื่อนหรือกำกับให้ผลิตผลงานชั้นดีมีคุณภาพ

อุปนิสัยที่ 2 การเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ (Begin with the End in Mind) หลักการของการเป็นผู้นำในตนเองการเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจเป็นการเริ่มต้นด้วยความเข้าใจตนเองอย่างชัดเจนว่า

ต้องการจะเดินทางไปยังจุดใด ทราบจุดหมายที่ต้องการจะไปให้ถึง เพื่อกำหนดทิศทางชีวิตและก้าวไปทีละก้าว มุ่งหน้าไปยังจุดหมายนั้นในทางที่ถูกต้อง วิธีที่ทรงประสิทธิภาพที่สุดในการเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ คือ การเขียนคำปณิธานส่วนบุคคล หากคำปณิธานส่วนบุคคลนี้อยู่บนรากฐานหลักการที่ถูกต้องจะกลายเป็นมาตรฐานสำหรับบุคคลนั้น และเป็นเข็มชี้ทิศทางชีวิต การเขียนปณิธานส่วนบุคคลนั้นจะต้องเริ่มที่จุดศูนย์กลาง ซึ่งจุดศูนย์กลางนี้จะเป็นแหล่งกำเนิดของความมั่นคงซึ่งเป็นตัวแทนสำนึกของคุณค่าในตัว การชี้แนะเป็นกรอบอ้างอิงในใจที่จะช่วยควบคุมการตัดสินใจและการกระทำ ปัญญาเป็นมุมมองที่มีต่อชีวิต และพลังอำนาจซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนทำงานให้สำเร็จ หากองค์ประกอบทั้งสี่ครบถ้วน สอดคล้องกลมกลืนกันจะก่อเกิดบุคลิกภาพสง่างาม คุณลักษณะได้สมดุลและงดงามเปี่ยมด้วยบุรณภาพ

อุปนิสัยที่3การทำตามลำดับความสำคัญก่อน (Put First Things First) หลักการของการบริหารส่วนบุคคลอุปนิสัยนี้เป็นผลลัพธ์หรือผลสำเร็จที่จับต้องได้ของอุปนิสัยที่ 1 และอุปนิสัยที่2ซึ่งถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมาก่อนมาถึงอุปนิสัยที่3นี้ซึ่งเป็นการบริหารจัดการตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำตามลำดับความสำคัญจัดระเบียบและปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญ ด้วยการทำในสิ่งที่สำคัญที่สุดก่อน การบริหารเวลาที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดคือจะต้องให้ความสนใจและทำในเรื่องที่มีความสำคัญก่อนเรื่องเร่งด่วนเสมอ

อุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win) หลักการของภาวะผู้นำระหว่างบุคคลชนะ/ชนะ เป็นกรอบแห่งความคิดและหัวใจที่แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันในทุกความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นข้อตกลงหรือหนทางแก้ปัญหาที่จะได้รับประโยชน์และความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย มองชีวิตว่าเป็นการร่วมมือกันไม่ใช่การแข่งขัน เชื่อว่ามีทุกอย่างเหลือเพื่อสำหรับทุกคนความสำเร็จของคนหนึ่งไม่ได้กีดกันความสำเร็จของผู้อื่น หลักการชนะ/ชนะเป็นอุปนิสัยของภาวะผู้นำระหว่างบุคคลที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ การริเริ่มเชิงรุก โปรแอกทีฟและความมั่นคง การชี้แนะ ปัญญา และพลังอำนาจที่มาจากภาวะผู้นำส่วนบุคคลที่ยึดหลักการ การเป็นจุดศูนย์กลาง และแนวคิดชนะ/ชนะนี้ก่อกำเนิดมาจากคุณลักษณะแห่งบุรณภาพ วุฒิภาวะและกรอบของจิตใจเหลือเพื่อ

อุปนิสัยที่5 เข้าใจผู้อื่นก่อน จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Seek First to Understand, Then to be Understood) หลักการติดต่อสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคล การเข้าใจผู้อื่นก่อน ถือเป็นกาเปลี่ยนกรอบความคิดครั้งใหญ่ เพราะโดยปกติแล้วคนส่วนใหญ่อยากให้ผู้อื่นมาเข้าใจตนเองก่อนการรับฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ ไม่ได้หมายความว่าความถึงแก่การรับฟังด้วยความใส่ใจหรือเห็นใจ แต่เป็นการรับฟังที่มีเจตนาทำความเข้าใจผู้พูด การพาตัวเข้าไปอยู่ในกรอบอ้างอิงของผู้พูดและมองผ่านกรอบนั้นออกมาเพื่อเข้าใจกรอบความคิดในใจของเขาและร่วมรับรู้ความรู้สึกของเขาเมื่อ

เราเข้าใจคนอื่นได้อย่างลึกซึ้งกว่าเดิม จะทำให้เรามองเห็นคุณค่าในในตัวเขามากขึ้นช่วยให้ระดับความสัมพันธ์และความไว้นั้นเชื่อใจเพิ่มมากขึ้นและช่วยให้ผู้อื่นพร้อมจะเข้าใจเรา เมื่อเกิดความเข้าใจกันและกันอย่างถ่องแท้ ก็เปรียบเหมือนเปิดประตูสู่ดินแดนความคิดสร้างสรรค์และทางเลือกสายที่สาม ความแตกต่างระหว่างเราไม่ถือเป็นอุปสรรคก็คิดกันในการสื่อสารและการร่วมมือกันสร้างความเจริญก้าวหน้าอีกต่อไปแต่ในทางตรงข้ามความแตกต่างนั้นจะเป็นบันไดก้าวแรกไปสู่การผิวกพลังประสานความต่าง

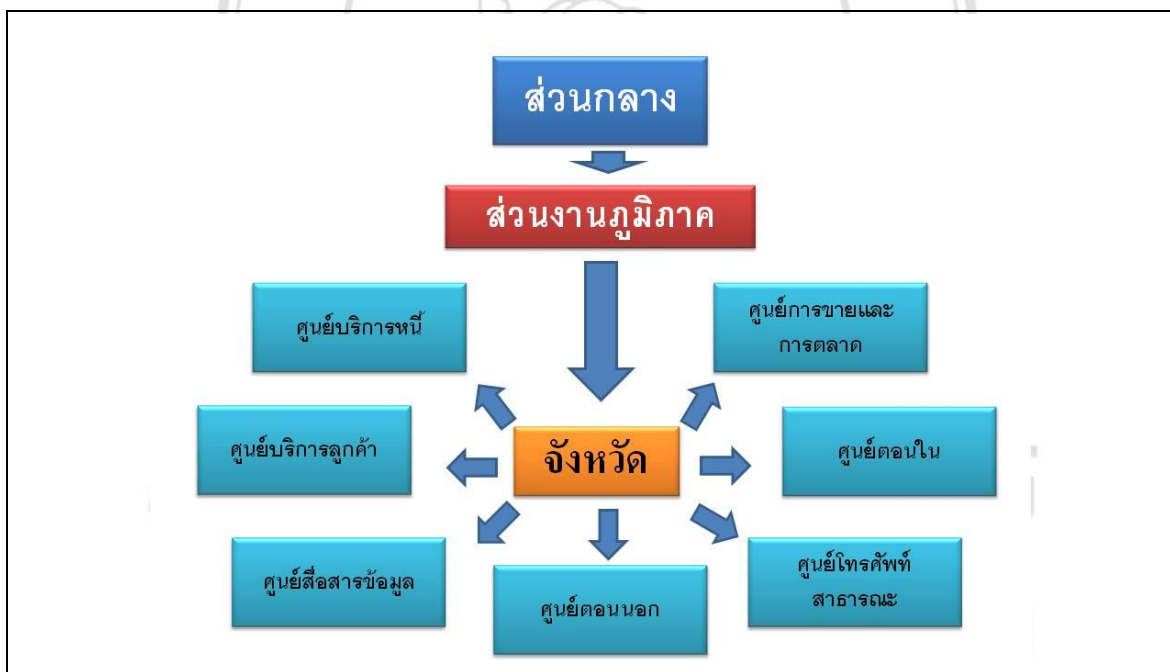
อุปนิสัยที่พัฒนาพลังประสานความต่าง (Synergize) หลักการร่วมมืออย่างสร้างสรรค์การผิวกพลังประสานความต่างเป็นการนำเอาคุณสมบัติเฉพาะของมนุษย์ทั้งสี่ คือ ร่างกาย จิตวิญญาณ สติปัญญา และความรู้สึกที่มีต่อสังคม ต่างเป็นหัวใจสำคัญของผู้นำที่มีศูนย์กลางชีวิต แรงจูงใจชนะ/ชนะ ทักษะการสื่อสาร การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ ผิวกรวมกันพุ่งไปเจาะปัญหาและปลดปล่อยอำนาจสูงสุดที่มีอยู่ มุ่งหน้าไปเพื่อให้เป้าหมายที่อยู่ในใจนั้นบรรลุผล โดยที่แก่นสำคัญของการผิวกพลังประสานความต่าง คือการมองเห็นค่าความแตกต่าง ทั้งความแตกต่างเชิงความคิด เชิงอารมณ์และเชิงจิต การเห็นคุณค่าความแตกต่างจะบวกเพิ่มความรู้ บวกเพิ่มความเข้าใจ ให้มองเห็นโลกได้กว้างมากขึ้น หากเราใช้เพียงประสบการณ์ของตัวเอง เราจะทำงานโดยไม่มีข้อมูลเพียงพอ การผิวกพลังประสานความต่างถือเป็นหลักการที่ถูกต้องและมีประสิทธิผลในการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม และพัฒนาเอกภาพและความคิดสร้างสรรค์ร่วมกับผู้อื่น

อุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw) หลักการของการเติมพลังชีวิตของตนเองให้สมดุลอุปนิสัยลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ นั้นจะอยู่ล้อมรอบอุปนิสัยอื่นในกรอบความคิดของ 7 อุปนิสัย เป็นอุปนิสัยที่ทำให้อุปนิสัยทั้งหมดเกิดผล การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอเป็นการกระตุ้นหรือปรับปรุงตนเองตลอดเวลา เพื่อให้จัดการชีวิตได้ดีขึ้นเป็นคนพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริงและพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นด้วย โดยการปรับตัวใหม่และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์ประกอบหลักของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมิติทางกายภาพที่เกี่ยวข้องถึงการดูแลรักษาร่างกาย กินอาหารที่มีประโยชน์ พักผ่อนให้เพียงพอและออกกำลังกายเป็นประจำ มิติแห่งจิตวิญญาณเป็นการผูกมัดให้ปฏิบัติตามระบบค่านิยม ปฏิบัติตามสัญญา ศึกษาและทำสมาธิ มิติแห่งสติปัญญาเป็นการอ่านวาดภาพในใจ วางแผน เขียนและมิติเชิงสังคม/อารมณ์เป็นการให้บริการ ร่วมรับรู้ความรู้สึก ผิวกพลังประสานความต่างและความมั่นคงในใจ ซึ่งต้องมีการฝึกฝนมิติทั้งสี่เป็นประจำและต่อเนื่อง

อุปนิสัยทั้ง 7 ประการสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูงของ Stephen R. Covey นั้นนับว่าเป็นหลักการที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันเพื่อให้มีความสำเร็จในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต ซึ่งหลักการนี้เป็นการพัฒนาที่อุปนิสัย ทำให้เกิดความยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นอุปนิสัยการ

ชนะใจตนเอง พัฒนาสู่อุปนิสัยเพื่อชนะใจผู้อื่นและอุปนิสัยปรับปรุงตนเองตลอดเวลา ไม่ใช่แค่สร้างบุคลิกภาพที่ฉาบฉวย แต่เป็นการสร้างให้เกิดเป็นนิสัยคิดตัว “การเติมพลังชีวิต” ทำให้ชีวิตเป็นไปอย่างสมดุล มั่นส่งเสริมและเพิ่มกำลังให้กับอุปนิสัยทั้งหมด เป็นอุปนิสัยของคนที่ต้องการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการง่ายต่อการนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการในด้านโทรคมนาคม สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการให้บริการทางด้านการสื่อสารทางข้อมูลรวมถึงทางด้านโครงข่ายที่มีครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ และการให้บริการการสถานที่จัดเก็บข้อมูล ทีโอทีมีการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรที่ให้บริการ โทรคมนาคมแก่สังคมที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกภาคส่วนและส่งเสริมความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสื่อสารขั้นพื้นฐาน โดยใช้ประโยชน์จากโครงข่ายหลักที่มีครอบคลุมทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีจำนวนพนักงานประมาณ 15,000 คน โดยมีโครงสร้างของหน่วยงานแต่ละส่วนดังนี้



ภาพที่ 1 แสดง โครงสร้างการทำงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในส่วนของภูมิภาค

ทีโอทีมีโครงสร้างของการทางทำงานแบบการกระจายอำนาจจากบนลงสู่ล่างซึ่งจะทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยมีแกนหลักอยู่ที่ส่วนกลางแล้วกระจายลงสู่ส่วนภูมิภาค โดยโครงสร้างการทำงานของแต่ละจังหวัดจะแบ่งเป็น ศูนย์ต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วย

ศูนย์ตอนนอก ทำหน้าที่จัดการ ดูแลโครงข่าย ข่ายสายต่างๆของระบบ NETWORK เพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้าทั้งข่ายสายทองแดง ข่ายสายใยแก้วนำแสง

ศูนย์บริการตอนใน ทำหน้าที่ดูแลระบบชุมสายNODEADSL FTTX ดูแลการเชื่อมต่อกับ
โครงข่ายต่างๆ ทางด้าน DATAIP GATEWAY ในการเชื่อมโยงระหว่างในและต่างประเทศ

ศูนย์บริการลูกค้า ทำหน้าที่ดูแล รับคำร้อง ขอบริการ ให้ความช่วยเหลือ การชำระเงิน รวมถึง
เรื่องอื่นๆที่ทางลูกค้ามีความต้องการ

ศูนย์สื่อสารข้อมูล ทำหน้าที่ดูแลเรื่องระบบสื่อสารต่างๆ รวมถึงดูแลลูกค้าที่มีความต้องการใน
เฉพาะด้าน เช่นบริษัทใหญ่ๆ หรือองค์กร ที่ใช้การสื่อสารผ่านทางระบบ IP NETWORK

ศูนย์การขายและการตลาด ทำหน้าที่ออกโปรโมชั่น ทำการตลาดเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง รับ
รู้เงื่อนไข ความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ

ศูนย์บริหารหนี้สิน ทำหน้าที่จัดการสินทรัพย์ หนี้สิน ติดตามหนี้ค้างชำระ วางแผนโครงสร้าง
หนี้ขององค์กร

ศูนย์โทรศัพท์สาธารณะ ทำหน้าที่จัดการ ดูแล โทรศัพท์สาธารณะ WIFI รวมถึงให้บริการเรื่อง
ของ IP STAR โทรศัพท์ผ่านดาวเทียม

จากโครงสร้างของส่วนงานที่สำคัญทางทีโอทีจึงได้ดำเนินการกำหนดแผน/โครงการ/กิจกรรม
เพื่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 35 แผน/โครงการ/กิจกรรม ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากร
ทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ได้จัดทำขึ้นโดยพิจารณาจากปัจจัย (Gap) เพื่อประ โยชน์
ในการจัดกลุ่มแผนงานหรือ โครงการ โดยแบ่งออกเป็น 9 แผน 35 โครงการ/กิจกรรม ดังต่อไปนี้

แผนที่ 1 การได้รับการขอบคุณ/ชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาประกอบด้วย 4โครงการได้แก่

1. โครงการคุณคือคนสำคัญ

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันรู้ของพนักงาน รวมถึงการ
สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานโดยการได้รับการแต่งตั้ง ผู้แทนคณะทำงาน หรือ
ประกาศชมเชยจากการหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

2. โครงการThanks & Like

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันรู้ของพนักงานรวมถึงสร้าง
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานโดยการ สร้างกลุ่ม Social ในแผนกงาน จัดอบรม
สัมมนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพ เช่นการสร้างแรงจูงใจ การคิดเชิงบวก

3. โครงการ ทำดีกอด Likeถูกใจให้ Love

เป็นโครงการเพื่อสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงสร้างความภาคภูมิใจให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดทำคณะทำงานในการตัดสินใจ เรื่องของเครื่องแต่งกาย ความมุ่งมั่นในการทำงาน และสรุปผลในการให้คะแนน

4. โครงการ ทำดีมีรางวัล

เป็นโครงการที่จัดทำเพื่อให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยจัดทำการประเมินในรูปแบบต่างๆ เช่น การแต่งกาย การประหยัดพลังงาน การลดค่าใช้จ่าย การทำงานตรงต่อเวลา เพื่อรับรางวัลในรูปแบบนั้นๆ

แผนที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะประกอบด้วย 7โครงการ ได้แก่

1. โครงการ Development Win-Win

เป็นโครงการที่พัฒนาบุคลากรตามลำดับขั้นขององค์กร และเพื่อให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถให้ตรงกับศักยภาพ โดยการจัดทำหลักสูตรให้แต่ละระดับขั้นเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

2. โครงการ สร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน

เป็นโครงการเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และเพื่อให้ส่วนงานที่ดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยมีการจัดอบรม ฐาน หมุนเวียนหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการทำงาน ประสบการณ์ และอุปสรรคปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา

3. โครงการ Show & Share

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และเกิดเป็นโครงการปรับปรุงในข้อด้อยของส่วนงานนั้นๆ โดยให้ผู้ที่เข้าร่วมได้ทำการ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพ

4. โครงการ ทายาท ทีไอที “It’s you”

เป็นโครงการที่พัฒนาผู้บริหารให้มีศักยภาพในการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงและยั่งยืน เกิดความรักความสามัคคี ความเข้าใจและร่วมมือกันมากขึ้น การทำงานเป็นทีม โดยมีการกำหนดทีม Coaching ระดับภาค/ฝ่าย/ผู้จัดการ เพื่อให้้องค์ความรู้ On site training และประเมินโครงการ ติดตามผลการดำเนินงาน รายงานผล

5. โครงการเติมให้เต็ม

เป็นโครงการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆและเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ระหว่างพนักงาน

6. โครงการ Get to Go (เรียนรู้สู่ชัยชนะ)

เป็นโครงการที่พัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนและเติมเต็มความรู้ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และเพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

7. โครงการ Like สาระ

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้เหมาะกับงานที่ได้รับผิดชอบ และเพื่อให้พนักงานมีทักษะ ศักยภาพ ความชำนาญให้มากขึ้น ให้มีวิสัยทัศน์ มุมมองในการทำงานให้มากขึ้น

แผนที่ 3 การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1โครงการ ได้แก่

โครงการสื่อสารสัมพันธ์สานฝันที่โอทีกกับ CEO

เป็นโครงการเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้ชี้แจงเรื่องที่สำคัญขององค์กรให้พนักงานได้รับทราบ และได้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

แผนที่ 4 การเสนอแนะงานประกอบด้วย 1โครงการ ได้แก่

โครงการพี่สอนน้อง (โค่นใจใช่เลย)

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้กับพนักงานในทุกระดับ ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบโดยตอบสนองงานและเรียนรู้แบบคู่ขนาน (ระบบพี่สอนน้อง) และให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนหน้าที่ สามารถที่จะทำงานแทนกันได้

แผนที่ 5 ความพร้อมของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการทำงานประกอบด้วย 5 โครงการ ได้แก่

1. โครงการ Good Job by IT

เป็นโครงการเพื่อที่จะให้มีความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ประสิทธิภาพและความปลอดภัย

2. โครงการเพื่อนช่วยเพื่อน แบ่งปันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
เป็นโครงการเพื่อให้เกิดการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เกิดการแบ่งปันในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

3. โครงการ Full Tools Party
เป็นโครงการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานขาย บริการ และการตลาด สร้างความเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า สร้างทักษะและการเรียนรู้ให้กับพนักงานขาย รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรในการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม

4. โครงการอยากได้-อยากได้
เป็นโครงการเพื่อให้พนักงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงเพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

5. โครงการ UTILIZE IT
เป็นโครงการที่จัดให้มีระบบการจัดการข้อมูลอุปกรณ์ IT อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มีการจัดการอุปกรณ์ให้มีการใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหา

แผนที่ 6 ความสามารถและความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาประกอบด้วย 2โครงการ ได้แก่

1. โครงการ TOT Hero
เป็นโครงการที่เพื่อให้ผู้นำที่มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของพนักงาน และเพื่อยกย่องผู้บริหารที่มีความสามารถ

2. โครงการติดตามผู้นำ
เป็นโครงการเพื่อสร้างต้นแบบผู้นำองค์กร และเพื่อสนับสนุนคนดีและให้กำลังใจผู้บริหาร

แผนที่ 7 ผู้บริหารมุ่งมั่นทำงานเพื่อประโยชน์องค์กรเป็นหลักประกอบด้วย 9โครงการ ได้แก่

1. โครงการเปิดประตูผู้บริหาร
เป็นโครงการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานองค์กรอย่างมั่นใจของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงสถานการณ์ขององค์กรอย่างแท้จริง

2. โครงการฝันที่เป็นจริง (The dream come true)

เป็นโครงการเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานกับผู้บริหาร สร้างความสัมพันธ์และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

3. โครงการ Friendly

เป็นโครงการเพื่อยกระดับ/สร้างความผูกพันของผู้บริหารกับพนักงานและสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บริหาร

4. โครงการ Smart Ex

เป็นโครงการเพื่อสร้างการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานได้รับรู้ โดยเท่าเทียมและทั่วถึง และสร้างการรับรู้ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงาน ลดข้อขัดแย้งสร้างความเข้าใจและความเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารกับพนักงานรวมถึงให้พนักงานรับทราบผลการดำเนินงานของผู้บริหาร

5. โครงการ Boss Model

เป็นโครงการที่เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานในสายงานระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อให้ดำเนินงานของส่วนงานบรรลุเป้าหมาย และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการมุ่งมั่นทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

6. โครงการใจถึงใจ

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มความเข้าใจและความผูกพัน ความรู้สึกระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร สร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคี และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมการรับรู้ข่าวสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน และเพื่อให้ผลการดำเนินงานของส่วนงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผละเป้าหมายที่กำหนด

7. โครงการ The Idol

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และสร้างจิตสำนึกการเป็นผู้ให้ประโยชน์ขององค์กร

8. โครงการเล่าสู่กันฟัง

เป็นโครงการเพื่อให้พนักงานรับทราบผลการดำเนินงานของผู้บริหารทุกระดับชั้น แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร

9. โครงการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน
เป็นโครงการเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ความผูกพันของพนักงาน ลดข้อร้องเรียนของ
พนักงาน ให้พนักงานรับทราบการดำเนินงานของผู้บริหาร

แผนที่ 8 ระบบประเมินผลงานสมเหตุผลประกอบด้วย 5 โครงการ ได้แก่

1. โครงการ TOT นี้ใครครอง

เป็นโครงการเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ของการมีตัวชี้วัด มีส่วนร่วมในการ
กำหนดตัวชี้วัดให้เหมาะสมกับหน่วยงานเพื่อลดข้อร้องเรียน และพิจารณาผลงานอย่างมีเหตุผลและ
เป็นธรรม

2. โครงการ Success Meeting

เป็นโครงการเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกได้ว่าได้รับความเป็นธรรม
เป็นแรงจูงใจในการทำงานตามเป้าหมาย และเพื่อให้พนักงานตั้งใจในการพัฒนาตนเอง

3. โครงการด้วยรักและเข้าใจ (From HR with Love)

เป็นโครงการเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับระบบประเมินผลงานระหว่างผู้บริหารและ
พนักงาน เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจความผูกพันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และสร้างทีม HR Co
ในระดับส่วนภายใต้ฝ่ายต่างๆ

4. โครงการ CC Force Ranking

เป็นโครงการเพื่อเพิ่มรับความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน ลดความขัดแย้ง
ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร สร้างความสามัคคี โดยมีการประชุมสร้างความเข้าใจในแบบประเมิน
กำหนดวิธีการโหวตพนักงานในดวงใจ สำนวญความคิดเห็น ตอบแบบประเมิน และสรุปผลนำเสนอ
ต่อผู้บริหารระดับสูงต่อไป

5. โครงการ KPI In My Dream

เป็นโครงการเพื่อให้การกำหนดตัวชี้วัดตรงตามเป้าหมายของ KPI ของส่วนงาน / JA
ของพนักงานภายใต้ส่วนงาน เกิดความโปร่งใสในการพิจารณา โดยการกำหนดดังกล่าวใช้เป็น
แนวทางในการให้ปฏิบัติงานจริงอย่างสมเหตุผล และสามารถตรวจสอบได้

แผนที่ 9 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยประกอบด้วย 1 โครงการได้แก่

โครงการ Good Place Good Work

เป็นโครงการที่ยกระดับชีวิตในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อให้พนักงานมีสุขภาพและชีวนามัยที่ดี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาวดี อุสิทธิ์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับระดับอุปนิสัยของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 จำนวน 369 คน โดยใช้หลักการ 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูงผลการศึกษาพบว่า อุปนิสัยที่อยู่ในระดับมาก คือ อุปนิสัยที่ 1 การเป็นฝ่ายเริ่มต้นทำก่อนอุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ และอุปนิสัยที่ 7 การกลับเนื้อให้คมอยู่เสมอ อุปนิสัยที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ อุปนิสัยแสดงพื้นฐานทางอารมณ์ อุปนิสัยแสดงความสมดุลในการดำเนินชีวิต อุปนิสัยที่ 2 การเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ อุปนิสัยที่ 3 การทำตามลำดับความสำคัญอุปนิสัยที่ 5 การเข้าใจผู้อื่น ก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา และอุปนิสัยที่ 6 การผนึกพลังประสานความต่าง โดยระดับความคิดเห็นของนักศึกษาแตกต่างกันตามเพศ อายุ และชั้นปีที่กำลังศึกษา ไม่แตกต่างกันตามเกรดเฉลี่ย และเมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่าระดับอุปนิสัยแสดงพื้นฐานทางอารมณ์ อุปนิสัยแสดงความสมดุลในการดำเนินชีวิต และ 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูง มีความสัมพันธ์กันในทางบวก และพบว่าระดับอุปนิสัยแสดงพื้นฐานทางอารมณ์ อุปนิสัยแสดงความสมดุลในการดำเนินชีวิต อุปนิสัยที่ 2 การเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ และอุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ มีความสัมพันธ์กับอายุ และชั้นปีของนักศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่าอุปนิสัยที่ 7 การกลับเนื้อให้คมอยู่เสมอมีความสัมพันธ์กับชั้นปีของนักศึกษาด้วย

ศิริกุล ตะเถา (2555) ได้ทำการศึกษาถึงระดับอุปนิสัย ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เชื้อนภูมิพล จำนวน 200 ราย ซึ่งทำการศึกษา อุปนิสัยแสดงพื้นฐานทางอารมณ์ อุปนิสัยแสดงความสมดุลในการดำเนินชีวิต 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลยิ่ง กลุ่มอุปนิสัยเพื่อชัยชนะส่วนตัว กลุ่มอุปนิสัยเพื่อชัยชนะในสังคมและภาพรวม 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลยิ่ง โดยผลของอุปนิสัยแสดงพื้นฐานทางอารมณ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่สูง เมื่อพิจารณาในส่วนอุปนิสัยย่อยพบว่าอุปนิสัย ฉันทเป็นคนรักษาสัญญาและให้คุณค่าต่อข้อผูกพัน รองลงมาคือ อุปนิสัย ฉันทแสดงความเมตตาและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น และลักษณะอุปนิสัย ฉันทไม่พูดถึงสิ่งที่ไม่ดีของผู้อื่นลับ ต่ำที่สุด ส่วนการศึกษาอุปนิสัยแสดงความสมดุลในการดำเนินชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงและ เมื่อเราพิจารณาใน

ส่วนอุปนิสัยย่อยพบว่า อุปนิสัย เวลาทำงาน ฉันทันถึงจุดสนใจและความต้องการของคนที่ฉันทันกำลังทำงานให้ รองลงมาคือ อุปนิสัย ฉันทันทุ่มเทในสิ่งที่ฉันทันทำ แต่ไม่ถึงกับทำให้หมดแรงหรือหมดสภาพ และลักษณะอุปนิสัย ฉันทันสามารถใช้เวลาอย่างสมดุลในแง่มุมต่างๆ ของชีวิต การงาน ครอบครัว เพื่อน และอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ต่ำที่สุดและการศึกษา 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิภาพยิ่งนั้น อุปนิสัยที่ 7 การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับอุปนิสัยสูงสุด รองลงมาคืออุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 1 การเป็นฝ่ายเริ่มต้นทำก่อน รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 2 การเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่น ก่อนให้ผู้อื่นเข้าใจเรา รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 3 การทำตามลำดับความสำคัญ รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 6 การพลิกพลังปะสานความต่าง ตามลำดับ และในกลุ่มอุปนิสัยนั้นพบว่า กลุ่มอุปนิสัยเพื่อชัยชนะส่วนตัว และกลุ่มอุปนิสัยเพื่อชัยชนะในสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับที่เท่ากันและภาพรวม 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิภาพยิ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด

วัชรพงศ์ กาญจนวัฒนกุล (2556) ได้ทำการค้นคว้าตามหลักของ Stephen R.Covey ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งหมด คือ 248 คน โดยใช้ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับอุปนิสัย ผลของการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51-55 ปี เป็นบุตรคนเล็กมีสถานภาพสมรส การอยู่อาศัยเป็นแบบครอบครัวเดียว มีสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับ 7-8 สังกัดกองงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท มีระยะเวลาในการร่วมงานกับองค์กรมากกว่า 10 ปี เคยมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมในองค์กร ในระดับเต็มใจ และไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนรู้หลักเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาผู้ที่มีประสิทธิภาพสูง โดยจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับของอุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมเสมอ สูงที่สุด รองลงมาคือ อุปนิสัยที่ 1 บี-โปรแอกทีฟ ลำดับถัดมาคือ บัญชีออมใจ อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ ความสมดุลในการดำเนินชีวิต อุปนิสัยที่ 2 เริ่มด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงเข้าใจเรา อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อนตามลำดับ โดยทั้ง 7 อุปนิสัยนี้จะอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยของระดับอุปนิสัยที่ 6 พลิกพลังปะสานความต่าง มีระดับต่ำที่สุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อคิดตามกลุ่มอุปนิสัยแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มอุปนิสัยส่วนตัวสูงที่สุด รองลงมาคือ ภาพรวมเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาผู้ที่มีประสิทธิภาพสูง และถัดมาคือ อุปนิสัยกลุ่มชัยชนะในสังคม โดยอุปนิสัยทั้งหมดอยู่ในระดับมาก อุปนิสัยที่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การเรียนรู้เรื่องเกี่ยวกับหลักเจ็ดอุปนิสัยอย่างมีนัยสำคัญคือ อุปนิสัยที่ 6 พลิกพลังปะสานความต่างและความสมดุลในการดำเนินชีวิต และผู้ที่มีประสบการณ์ในการเรียนรู้หลักเจ็ดอุปนิสัยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่ไม่มีความสัมพันธ์ในการเรียนรู้หลักเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาผู้ที่มีประสิทธิภาพสูงในทุกๆระดับอุปนิสัย