

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ความเจริญก้าวหน้าในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความผูกพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้แข็งแกร่งและเติบโตอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิต และการอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศในระยะยาว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ และยังมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละประเทศ (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554 : ออนไลน์) ซึ่งพลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีส่วนเกี่ยวข้องในทุกส่วนของพัฒนา อันนำไปสู่การพัฒนาประเทศไทยต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. มีภารกิจหลักคือ การจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียง ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้า และบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2555 : ออนไลน์) สิ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในงานของตนอย่างถ่องแท้ มีจิตใจมุ่งมั่นให้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาของ Stephen R. Covey เรื่อง เจ็ดอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง (The Seven Habits of Highly Effective People) ประกอบด้วย 3 กลุ่มได้แก่ (Stephen R. Covey อังใน สงกรานต์ จิตสุทธิภากร, 2546 : 65-67)

กลุ่ม 1 อุปนิสัยกลุ่มชัยชนะส่วนตัว ประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 1 ปี-โปรแอกทีฟ (Be Proactive) อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ (Begin with the End in Mind) อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อน (Put First Things First)

กลุ่ม 2 อุปนิสัยกลุ่มชัยชนะในสังคม ประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win) อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อน แล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Seek First to Understand, Then to be Understood) อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง (Synergize)

กลุ่ม 3 อุปนิสัยการเติมพลังชีวิต ประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw)

ทั้งเจ็ดอุปนิสัยเป็นอุปนิสัยของคนที่มีประสิทธิผลสูง เนื่องจากอุปนิสัยเหล่านี้วางอยู่บนหลักการที่ถูกต้อง จึงก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในระยะยาว หากใครมีอุปนิสัยทั้ง 7 ประการนี้ติดตัวไป ก็จะช่วยสร้าง และทำให้เกิดแผนที่ดีที่ถูกต้อง ทำให้คนคนนั้นสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้โอกาสที่มีได้มากที่สุด สามารถเรียนรู้ และรวมหลักการอื่นๆ เข้ามารวมกันในลักษณะของวงหมุนสู่เบื้องบน (Upward Spiral) ขึ้นไปสู่ความก้าวหน้าต่อไป เป็นหลักการพื้นฐานในการเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมไปในทางที่ถูกต้องอย่างค่อยเป็นค่อยไป จากภายในสู่ภายนอก มิใช่แค่สร้างบุคลิกภาพเพียงฉาบฉวย เนื่องจากความคิดจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติ เมื่อปฏิบัติเป็นนิจก็จะกลายเป็นอุปนิสัย และกลายเป็นคุณลักษณะในที่สุด ทั้งนี้คุณลักษณะที่ดีของบุคคลนั้นจะนำมาซึ่งประโยชน์ในระยะยาว นำไปสู่ความสำเร็จ และความสุขที่แท้จริง ทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหลักการนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้ง ในวงการธุรกิจ การศึกษา และจิตวิทยา

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการวัดระดับเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูงของพนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีระดับเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูงอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเจ็ดอุปนิสัยของพนักงานในทิศทางที่ถูกต้อง สามารถพัฒนาพนักงานไปสู่ความเป็นผู้มีประสิทธิผลสูงต่อไปในอนาคต ส่งผลโดยตรงกับการพัฒนาขององค์กร สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร และวิสัยทัศน์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554 : ออนไลน์) นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้สนใจที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างเจ็ดอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูงได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับเจตอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง ตามหลักการของ Stephen R. Covey ของพนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบ และหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับอุปนิสัย กับคุณลักษณะทั่วไปของพนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับเจตอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง ตามหลักการของ Stephen R. Covey ของพนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างระดับอุปนิสัย กับคุณลักษณะทั่วไปของพนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้อาจจากการศึกษารั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระดับเจตอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง

นิยามศัพท์

อุปนิสัย หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดจากความสัมพันธ์ร่วมระหว่างความรู้ ทักษะ และความปรารถนาเข้าด้วยกัน

เจตอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง หมายถึง เจตอุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 1 บี-โปรแอคทีฟ (Be Proactive) อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ (Begin with the End in Mind) อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อน (Put First Things First) อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win) อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อน แล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Seek First to Understand, Then to be Understood) อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง (Synergize) และอุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw)

อุปนิสัยกลุ่มชัยชนะส่วนตัว หมายถึง กลุ่มอุปนิสัยเพื่อชนะใจตนเอง ประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 1 บี-โปรแอคทีฟ (Be Proactive) อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ (Begin with the End in Mind) และอุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อน (Put First Things First)

อุปนิสัยกลุ่มชัยชนะในสังคม หมายถึง กลุ่มอุปนิสัยเพื่อชนะใจผู้อื่น ประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win) อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อน แล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Seek First to Understand, Then to be Understood) และอุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง (Synergize)

อุปนิสัยการเติมพลังชีวิต หมายถึง อุปนิสัยที่ทำให้อุปนิสัยอื่นทั้งหมดเกิดผล
ซึ่งคือ อุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw)

บัญชีอารมณ์ (Emotional Bank Account) หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นตัวแทนสำหรับ
การอธิบาย ปริมาณความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยการฝากคือ การสร้าง
และซ่อมแซมความไว้วางใจ

ในสัมพันธภาพ ส่วนการถอนคือ การทำลาย และลดความไว้วางใจในสัมพันธภาพ

ความสมดุลในการดำเนินชีวิต (Life Balance) หมายถึง การจัดสรรเวลา และปฏิบัติ
กิจกรรมด้านต่างๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การท่องเที่ยว การใช้เวลากับเพื่อน ครอบครัว
และอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม

พนักงานสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
หมายถึง ผู้ที่กำลังทำงาน และมีสังกัดอยู่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)
จังหวัดเชียงใหม่