

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมา/เหตุปัจจัย

ในสังคมโลกปัจจุบันและในอนาคต เรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั้งเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ การพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาสาธารณสุขไปทั่วโลกต่างๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในชีวิต และนอกจากนี้ การสื่อสารยังสามารถที่จะนำไปใช้ในการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ทั้งเรื่องของการเตือนภัยจากการเกิดอุทกภัย การเกิดวาตภัย และที่เห็นได้ชัดคือการเกิดสึนามิ ในประเทศญี่ปุ่นที่การสื่อสารได้เข้ามาช่วยเป็นสื่อในการเตือนภัยเพื่อลดการสูญเสียชีวิตของประชากร ซึ่งในประเทศไทยที่สามารถเห็นได้ชัดคือการที่กระทรวงไอซีทีได้จัดตั้งศูนย์ประสานการกำกับ ติดตาม ประสานงาน และการสื่อสารเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติการกิจต่างๆ ทั้งการดูแลพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจ สาธารณูปโภค และเส้นทางคมนาคม การอพยพผู้ประสบภัย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนการช่วยเหลือชาวต่างประเทศ สถานทูต และองค์กรระหว่างประเทศ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554: ออนไลน์) โดยจะเห็นว่า การสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ นั้น ต้องมีการติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจะเห็นว่ามีความต้องการที่เพิ่มขึ้น เห็นได้จากที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของการสื่อสารและรับข้อมูลที่สูงขึ้น รวมถึงในเรื่องของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์การสื่อสารที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากข้อมูลของ Get Jar ได้ประเมินถึงมูลค่าในอุตสาหกรรมนี้จะมีมูลค่าราว 17.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2012 จากปัจจุบันอยู่ที่ราว 7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ นั้นเป็นการบอกถึงทิศทางการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีด้านนี้อย่างชัดเจน (งาน Mobile Computing Security Conference 2011 สำนักนโยบายและส่งเสริม, 2554 : ออนไลน์) นอกจากนี้แนวโน้มในอนาคต เทคโนโลยีทางการสื่อสารยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่อยู่กระจัดกระจายให้เกิดเป็นเครือข่ายข้อมูลไร้พรมแดน หรือ Ubiquitous Information Society ที่ข้อมูล

และข่าวสารได้รับการเชื่อมโยงและเข้าถึงอย่างไร้ข้อจำกัด (ชัยธร ลิมาภรณ์วัฒน์ สำนักนวัตกรรมการ  
แห่งชาติ, 2554 : ออนไลน์)

การสื่อสารเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมากต่อการใช้ชีวิตในปัจจุบัน การให้บริการด้านโครงข่าย  
ของการสื่อสารก็มีความสำคัญเช่นกัน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ก็เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ  
ด้านโครงข่ายและการสื่อสารของประเทศแล้ว ยังเป็นองค์กรของรัฐโดยมี พันธกิจที่ว่า ให้บริการ  
โทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสาร  
เพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างเท่า  
เทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคม (บริษัท ทีโอที จำกัด , 2548 : ออนไลน์) ซึ่ง  
บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก โดยให้บริการ  
และค้นคว้าหาความรู้ทางการสื่อสารเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกซึ่ง  
จะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศชาติ ทั้งนี้การขับเคลื่อนขององค์กรนั้น ทางองค์กร  
จะต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพเพื่อที่องค์กรจะสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาที่รวดเร็ว  
อย่างก้าวกระโดดของโลกได้ ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของ Stephen R. Covey มาศึกษาว่า  
พนักงานในองค์กรมีอุปนิสัยในการดำเนินงานอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบและนำมาปรับปรุงแก้ไข  
ต่อไป

จากการศึกษาของ Stephen R. Covey เรื่อง 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูง  
ซึ่งประกอบด้วยอุปนิสัยที่ 1 บี-โปรแอคทีฟ (Be Proactive) อุปนิสัยที่ 2 การเริ่มต้นด้วยจุดหมาย  
ในใจ (Begin with the End in Mind) อุปนิสัยที่ 3 การทำตามลำดับความสำคัญ (Put First Things First)  
อุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win) อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่น ก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา  
(Seek First to Understand, Then to be Understood) อุปนิสัยที่ 6 การผนึกพลังประสานความต่าง  
(Synergize) และอุปนิสัยที่ 7 การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw) พบว่าอุปนิสัยทั้ง 7  
ประการ เป็นหลักการพื้นฐานในการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางที่ถูกต้องอย่างค่อยเป็น  
ค่อยไป จากภายในสู่ภายนอกมิใช่แค่สร้างบุคลิกภาพเพียงฉาบฉวย เนื่องจากความคิดจะส่งผลให้เกิด  
การปฏิบัติ เมื่อปฏิบัติเป็นนิจก็จะกลายเป็นอุปนิสัยและจะกลายเป็นคุณลักษณะในที่สุด ทั้งนี้  
คุณลักษณะที่ดีของบุคคลนั้นจะนำมาซึ่งประโยชน์ในระยะยาว นำไปสู่ความสำเร็จและความสุขที่  
แท้จริงทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิต

จะเห็นได้ว่าบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มีพันธกิจและแนวทางการดำเนินงานที่จะให้บริการด้านการสื่อสารที่มีคุณภาพต่อผู้ใช้บริการแล้ว ยังต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพอีกด้วย ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกันในการดำเนินงานของกิจการ บุคลากรควรได้รับการปลูกฝังหรือพัฒนาอุปนิสัยเพื่อให้เป็นคนที่มีประสิทธิผลสูง อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ใช้บริการทางด้านการสื่อสาร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการวัดระดับ 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูงของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาคเหนือตอนบน ซึ่งเป็นพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวของประเทศ ที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนักศึกษาและผู้สนใจที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการสร้าง 7 อุปนิสัยได้เป็นอย่างดี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับอุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูง 7 ประการตามหลักการของ Stephen R.Covey ของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัด ภาคเหนือตอนบน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบ และหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับอุปนิสัย กับคุณลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบระดับ 7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง ตามหลักการของ Stephen R. Covey ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

1.3.2 ทำให้ทราบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างระดับอุปนิสัยกับคุณลักษณะทั่วไปของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

1.3.3 เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระดับ 7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง

## 1.4 นิยามศัพท์

**อุปนิสัย** หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดจากความสัมพันธ์ของความรู้ ทักษะ และความปรารถนาเข้าด้วยกัน (7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง : แพล เรียบเรียงโดยสงกรานต์ จิตสุทธิภากร นิรันดร์ เกชาคุปต์ กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2541)

**อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูง** หมายถึง 7 อุปนิสัยสำหรับผู้ทรงประสิทธิผลสูงตามหลักการของ Covey (2004) ซึ่งประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 1 คือ บี-โปรแอกทีฟ อุปนิสัยที่ 2 คือ การ

เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยที่ 3 คือ การทำตามลำดับความสำคัญ อุปนิสัยที่ 4 คือ การคิดแบบชนะ/ชนะ อุปนิสัยที่ 5 คือ การเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยที่ 6 คือ การผนึกพลังประสานความต่างและอุปนิสัยที่ 7 คือ การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ

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

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

**ปัญญาข้อมใจ** หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นตัวแทนที่ใช้ในการอธิบายปริมาณความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยการฝากคือ การสร้างและซ่อมแซมความไว้วางใจในสัมพันธภาพส่วน การถอนคือ การทำลายและลดความไว้วางใจในสัมพันธภาพ

**ความสมดุลในการดำเนินชีวิต** หมายถึง การจัดสรรเวลา และปฏิบัติกิจกรรมในด้านต่างๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การท่องเที่ยว การใช้เวลากับเพื่อน ครอบครัว และอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม

**พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน** หมายถึงผู้ที่กำลังทำงาน และมีสังกัดอยู่ในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved