การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ การพัฒนาองค์กร จรรยาบรรณทางธุรกิจ

สุนทรียสาธกกับการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท K.K.K. ขอนแก่น
APPRECIATIVE INQUIRY FOR INCREASING WORK HAPPINESS OF COMPANY K.K.K. KHON KAEN

กฤษณา ทองโคกสี[1]
สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระ เรื่อง สุนทรียสาธกกับการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท K.K.K. ขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ควบคู่กับเชิงปฏิบัติการ (Action Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาศึกษาแนวความคิดด้านบวก และความต้องการของบุคลากรภายในบริษัทและนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของบริษัท K.K.K. มีความสุขในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกในการค้นหาข้อมูลเชิงบวกจากหน่วยวิเคราะห์ 45 ราย มาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎี SOAR Analysis ทฤษฎีความสุขแปดประการ (Happy 8) และทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ ได้คิดโครงการมี 4 โครงการด้วยกัน ผลที่ได้รับคือโครงการเหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วม มีความสุขในการทำงาน นำองค์กรไปสู่การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน

Abstract

Independent study of aesthetics illustrate the increasing joy in the work of company personnel KKK Khon Kaen is a qualitative study (Qualitative Study), coupled with a study performed for (Action Study) aims to find and study the concept. Positive and needs within the company and to set the guidelines for the development of the KKK are happy in their work. The allegorical aesthetic theory in search of positive data from the analysis of 45 cases analyzed, together with the theory SOAR Analysis Theory enjoyed eight (Happy 8) and theoretical hierarchy of needs Maslow. The study was a project has four projects together. The result is that these projects will help the personnel involved. Happy at Work Bring an organization to develop and grow sustainably.

Keywords: work happiness

[1] *นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

[2] *รองศาสตราจารย์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาใหญ่ที่ทุกองค์กรต้องเผชิญคือ ปัญหาอัตราการลาออกของบุคลากรที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากบุคลากรมีทางเลือกที่มากขึ้น ในการตัดสินใจไปอยู่กับองค์กรที่ดีกว่า แต่ละองค์กรพยายามในการหาวิธีการที่จะทำให้บุคลากรของตนมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ต่อการปรับตัว เพื่อประสบผลสำเร็จต่อการบริหารองค์กรก็คือ ปัจจัยในเรื่องของการบริหารบุคลากร องค์กรใดที่สามารถผูกใจบุคลากรไว้ได้ ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ ทุนมนุษย์แต่ละองค์กรมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เรื่องความพึงพอใจ เรื่องความผูกพัน เป็นคนละเรื่องกัน เพราะเรื่องความพึงพอใจเป็นเรื่องของความคิด และเรื่องความผูกพันเป็นความรู้สึกที่อย่างทุ่มเท อยากจะรับผิดชอบ อยากสร้างผลงาน[1]

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของปัญหาและสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสุขของบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันให้องค์กร โดยศึกษาด้วยหลักการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและความต้องการของบุคลากร ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต โดยใช้เครื่องมือสร้างความสุขในการทำงาน การวิเคราะห์ซออาร์ การนำความสุขแปดประการ และทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพเกิดเป็นความภักดีต่อองค์กร

อิสราภรณ์ ทวีแสงสกุลไทย (2555) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้สุนทรียสาธกในการเพิ่มความสุขในที่ทำงานของบุคลากร บริษัท อาร์.มอเตอร์เซลล์ จำกัด พบว่า แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากร 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดการมีส่วนร่วมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยไม่ลืมที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เป็นองค์กรแห่งความสุข[2]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาและศึกษาแนวความคิดด้านบวก และความต้องการของบุคลากรภายในบริษัท
2. เพื่อนำแนวความคิดด้านบวก และความต้องการมากำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร ให้บุคลากรของบริษัท K.K.K. มีความสุขในการทำงาน

วิธีดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ มีรายละเอียดในการศึกษา ดังนี้

1. หน่วยวิเคราะห์
   กรณีศึกษาครั้งนี้ได้ใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมด 45 ราย เป็นบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 2 ปีขึ้นไป
2. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
   2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ
   เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวน 45 รายเป็นบุคลากรบริษัท K.K.K.
   2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ
   เป็นข้อมูลที่มาจากการค้นคว้า การเก็บรวบรวมและศึกษาจากเว็บไซต์ วารสาร หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยานิพนธ์และเอกสารกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในกรณีศึกษาครั้งนี้โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์หน่วยวิเคราะห์ที่กำหนดไว้

4. ขั้นตอนการศึกษา

การดำเนินการศึกษา โดยใช้กระบวนการ 4-D ของสุนทรียสาธกเป็นหลัก 4-D โดยประกอบด้วย การค้นพบ (Discovery) การวาดฝัน (Dream) การออกแบบ (Design) และการดำเนินการ (Destiny) ในแต่ละขั้นตอนจะมีการนำทฤษฎีต่างๆ ที่เหมาะสมเข้ามาประยุกต์ใช้ด้วย

ผลการศึกษา

การศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการปฏิบัติ โดยใช้แนวทางการศึกษาของสุนทรียสาธก และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาประยุกต์ใช้

จุดร่วม ด้านประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน

1. บุคลากรมีความสุข เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จและลุล่วง
2. เพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสนิทสนมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันได้ ให้คำปรึกษา

จุดเด่น ด้านประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน

1. การบริหารงานเหมือนครอบครัว เป็นกันเองกับบุคลากร ดูแลอย่างคนในครอบครัว
2. ประทับใจในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางบริษัทจัดให้ ทุกคนเกิดความสนุกสนาม

จุดร่วม ด้านความต้องการของบุคลากร

1. ต้องการให้บริษัทเติบโตเรื่อยๆ เพื่อจะส่งผลต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ
2. บุคลากรต้องการเพิ่มเงินเดือน เพื่อให้เพียงพอกับรายจ่าย
3. ต้องการเพื่อนร่วมงานที่พูดคุยกันดีๆ ไม่คุยกันด้วยอารมณ์
4. ต้องการให้บริษัทจัดการบุคลากรที่ตำแหน่งขาด เพื่อให้งานราบรื่น

จุดเด่น ด้านความต้องการของบุคลากร

1. อยากให้บริษัทมีรางวัลสำหรับผู้ที่มีอายุการทำงานที่นาน เช่น 10 ปีขึ้นไป
2. อยากให้ถ่ายทอดวัฒนธรรมในองค์กรที่ดีกับคนรุ่นใหม่

จากการสัมภาษณ์บุคลากรทางด้านต่างๆ ก็ทำให้มีจุดรวม จุดเด่น ออกมา ทำให้เกิดโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

โครงการใส่ใจผู้ปฏิบัติงาน จากการสอบถามบุคลากรพบว่าทำให้การใช้โปรแกรมรวดเร็วขึ้น ลดปัญหาการรอคอย ลดการสูญเสียเวลา ถ้ามีปัญหาโปรแกรมเมอร์ก็สามารถแก้ไขได้เลย รู้ปัญหาหน้างาน

โครงการกีฬาสีภายใน จากการสอบถามบุคลากรพบว่า พนักงานเกิดความสามัคคีกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้บุคลากรรู้จักกับเพื่อนร่วมงานต่างสาขามากขึ้น ทำให้บุคลากรมีกิจกรรมหลังเลิกงาน ส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร

โครงการอบรมพนักงาน จากการสอบถามบุคลากรพบว่า บุคลากรเกิดความมั่นใจในการทำงาน มีการพัฒนาฝีมือ เพิ่มทักษะในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ดี มีระเบียบ ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โครงการกองทุนกู้ยืม จากการสอบถามบุคลากรพบว่า บุคลากรมีความต้องการความช่วยเหลือเรื่องเงิน เนื่องจากบางครั้งรายรับที่ได้มาไม่พอกับรายจ่ายที่เสียไป เช่น ค่าเทอมอุบุตร ชำระหนี้สินอื่น ๆ ทำให้โครงการนี้เกิดขึ้น เพื่อลดการลาออกจากงาน ทำให้บุคลากรไม่เกิดความเครียด ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดไม่เกิดประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทราบประสบการณ์ด้านบวกของบุคลากรว่ามีความต้องการด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ บุคลากรมีความสุขเมื่อทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วง ประทับใจเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่จากผู้บริหารเหมือนเป็นครอบครัว และการที่มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่นการส่งไปอบรม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การสร้างทัศนคติที่ดี

สรุป

จากการสัมภาษณ์ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก ได้ทราบถึงประสบการณ์ด้านบวก ความต้องการของบุคลากร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงาน

ประสบการณ์ด้านบวก บุคลากรมีความสุขเมื่อทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้สำเร็จลุล่วง ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน การใส่ใจจากผู้บริหารเหมือนคนในครอบครัว

ความต้องการของบุคลากร ต้องการเงินเดือนเพิ่ม การจัดหาบุคลากรในตำแหน่งที่ว่าง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่งคงเติบโตของบริษัท รางวัลสำหรับผู้ที่มีอายุการทำงานนาน การถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ดีให้กับคนรุ่นใหม่

ด้านแนวทางการพัฒนาบุคลากร

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา การปรับให้บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ฟังความคิดเห็นของคนอื่น สร้างความเชื่อมั่นระหว่างกัน มีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

ด้านความต้องการเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถนำความต้องการเหล่านี้มีเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการให้และการสร้างวิธีการที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งนี้ มีการสัมภาษณ์บุคลากรซึ่งต้องใช้เวลานานในการสัมภาษณ์ อยากจะเสนอให้ทางบริษัทจัดทำกิจกรรมโดยการทำเอาแนวทางของสุนทรียสาธกมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากได้มีการถ่ายทอดสิ่งต่างๆ ความประทับใจ ความสุข ของบุคลากร

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าอิสระ เรื่อง สุนทรียสาธกกับการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท K.K.K. ขอนแก่น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อการแนะนำ อธิบาย ชี้แนะแนวทาง ไขข้อสงสัย เพิ่มความกระจ่าง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆและให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาให้กับผู้ศึกษา ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาที่ได้รับ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่างๆ ขอขอบคุณ คุณแม่ พี่ชาย และพี่ๆ น้องๆเพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่เป็นกำลังใจและความช่วยเหลือให้แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

ขอบคุณแหล่งข้อมูลจากสถาบันต่างๆ ขอขอบคุณ บริษัท K.K.K. ที่ได้ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลต่างๆในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ในท้ายสุดนี้ หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยเป็นอย่างยิ่งในข้อบกพร่องหรือผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

[1] ศิริกาญจน์ วงษ์สุรภินันท์. (2555). **สุนทรียสาธกกับการเพิ่มความสุขในการทำงาน กรณีศึกษาสำนักงานภาคพัฒนาธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธ.น้ำใจไทย จำกัด (มหาชน).** การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[2] อิสราภรณ์ ทวีแสงสกุลไทย. (2555). **การใช้สุนทรียในการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท อาร์. มอเตอร์เซลล์ จำกัด.** การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.