

สุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความสุขพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน  
บริษัท อัคราแซกซ์ นี (2001) อำเภอพังโคนจังหวัดสกลนคร

THE APPRECIATIVE INQUIRY FOR INCREASING EMPLOYEES'S HAPPINESS IN  
AKKARACH AXE NEE (2001) PETROL STATION PHANGKHON DISTRICT  
SAKON NAKHON PROVINCE

อิงบุญ อัคราฯ<sup>1</sup>  
สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษอิสระ สุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความสุขพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน บริษัท อัคราแซกซ์ นี (2001) อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร วัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานขององค์กร เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจในการทำงานของพนักงาน และเพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผู้ศึกษาสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิดกับพนักงานทั้งหมด 15 คน เพื่อหาจุดร่วมและจุดโดดเด่นขององค์กร โดยใช้แนวคิดสุนทรียสาธกร่วมกับหลักการวิเคราะห์สภาพองค์กร (SOAR) เพื่อวิเคราะห์สภาพองค์กร ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก (4D) ในการวิเคราะห์ประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของพนักงาน ประเมินระดับความสุขของพนักงานจากแบบสอบถามที่สร้างจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg จากผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานขององค์กรมีจุดแข็งคือ ป้มน้ำมันอยู่ในทำเลที่ดี โอกาสคือ การเพิ่มธุรกิจเสริมภายในปั้มน้ำมัน สิ่งที่ต้องการจะเป็นคือ พนักงานต้องการสวัสดิการและค่าแรงที่เพิ่มขึ้น ผลลัพธ์คือ การมีสวัสดิการที่ดีขึ้นของพนักงาน จากการศึกษาด้านการประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจของพนักงานพบว่า ด้านความประทับใจมีจุดร่วมคือ ความมีอิสระในการทำงาน จุดโดดเด่นคือ สวัสดิการที่ได้รับ ด้านความสุขมีจุดร่วมคือ สวัสดิการ จุดโดดเด่นคือ การได้เห็นความเจริญก้าวหน้าของปั้มน้ำมัน จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบโครงการเพื่อเพิ่มความสุขให้พนักงานทั้งหมด 4 โครงการ คือ 1) โครงการมาไม่สาย งานไม่ขาด 2) โครงการน้ำดื่มป้มน้ำมันใจ 3) โครงการเมซอนขึ้นใจ 4) โครงการคนมัก หม่วน

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก

Abstract

The Appreciative Inquiry for increasing employee's happiness in Akkarach Axe Nee (2001) petrol station Phangkhon district, Sakon Nakhon aims to study the organization's operations for finding the employee's positive and memorable experiences and enhancing the employee's productivity by interviewing 15 employees. The study was led the Appreciative Inquiry concept (4D) on continuing to search for positive experiences together with standing out from the common impression and happiness in the workplace. Therefore, the questionnaire, which created by the two-factor theory of Frederick Herzberg was used for evaluating employee's happiness levels of this project. Moreover, the thought of Appreciative Inquiry with the organizational analysis (SOAR) was applied to analyze the organization's operations. From the study found that the operating of organizational, the strength of the organization was the good location. The opportunity was allocate locations for more business in the petrol station. Aspiration was desire for more wage and welfare. And the result was the better employee's welfare. The employee's positive and memorable experiences found that the convergences revealed that the staff can be working with feeling free and growing more on needy welfare while the divergences presented that they can see the organization's progress, get more needy welfare, and be with their family as well. Enhancing the employee's productivity, there would be created four major projects to increase the employees' happiness including 1) Lacking of non-functional 2) Drinking kindness 3) Refreshing Amazon, and 4) People for fun

Keyword: Appreciative Inquiry

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยจัดว่าตกอยู่ในภาวะขาดแคลนแรงงาน นโยบายการปรับขึ้นค่าแรง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2554 ที่คณะกรรมการร่างรัฐมนูญมีมติการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำสูงเป็น 300 บาททั่วประเทศ จากนโยบายดังกล่าวมีผลบังคับใช้อย่างชัดเจนในวันที่ 1 มกราคม 2556 แรงงานจึงย้ายกลับถิ่นฐานในต่างจังหวัดมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการหลายรายประสบปัญหาจากต้นทุนที่สูงขึ้นและการขาดแคลนแรงงานในการปฏิบัติงาน ธุรกิจบริการน้ำมันบริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001) อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร ก็ประสบปัญหาการขาดแคลนพนักงาน เนื่องจากการปรับขึ้นค่าแรงเช่นกัน พนักงานขาดงานและลาออกไปทำงานอื่นที่ได้ค่าแรงมากกว่า ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรที่ลดต่ำลงเพราะปัญหาการขาดแคลนพนักงาน

ผู้ศึกษาเล็งเห็นประเด็นปัญหาขององค์กรจากปัญหาการขาดแคลนพนักงาน จึงเลือกศึกษาหาแนวทางการเพิ่มความสุขพนักงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความสุขในที่ทำงาน โดยสิ่งที่องค์กรได้จากการมีความสุขในที่ทำงานคือ ผลผลิตสูงสุด การบริการดีขึ้น คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลากิจของพนักงาน มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น [1] ดำเนินการศึกษาจากกรณีศึกษาประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานโดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก คือกระบวนการศึกษาค้นหาพร้อมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคนในองค์กร [2] จากการสัมภาษณ์พนักงานในสถานีบริการน้ำมันทั้งหมด 15 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดร่วม จุดโดดเด่น และสร้างเป็นแนวทางการเพิ่มความสุขให้กับพนักงานต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของสถานีบริการน้ำมันบริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001)
2. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจในการทำงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมันบริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001)
2. เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน บริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001)

## วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการเพิ่มความสุขพนักงานในสถานีบริการน้ำมัน บริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001) โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก แนวคิดเกี่ยวกับความสุข แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในที่ทำงาน ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทฤษฎีสองปัจจัย องค์กรแห่งความสุข การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR) โดยมีวิธีการ ดังนี้

## ขอบเขตการศึกษา

ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มความสุขและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลดปัญหาการขาดงาน จากการศึกษาประสบการณ์เชิงบวก ความเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001) อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปี 2559

ด้านประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทั้งหมดในสถานีบริการน้ำมัน บริษัท อัคราแอกซ์ ฌี (2001) อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 15 คน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหน้าลาน จำนวน

13 คน พนักงานดูแลบริเวณโดยรอบสถานีบริการการ จำนวน 2 คน

ด้านสถานที่ คือ สถานีบริการน้ำมัน บริษัท อัคราซอเอ็กซ์ ฌี (2001) สาขาอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร  
ด้านเวลา ศึกษาตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง 31 กรกฎาคม 2559

หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ระดับปัจเจกบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบ และแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกด้านความประทับใจและความสุขในการทำงาน โดยถามคำถามเชิงบวกตามหลักทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) ร่วมกับวิเคราะห์สภาพองค์กร(SOAR) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาจุดร่วมจุดโดดเด่น เพื่อสร้างแนวทางการเพิ่มความสุขของพนักงานในองค์กร

แบบสอบถาม เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ สอบถามพนักงานก่อนการจัดทำโครงการและหลังจัดทำโครงการ เพื่อเปรียบเทียบผลความสุขของพนักงาน สร้างแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จำนวน 60 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### วิธีการรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาเป็นผู้แจกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง สัมภาษณ์รับฟังข้อเสนอแนะของพนักงาน

ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ หนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) และข้อมูลสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) สัมภาษณ์พนักงานจากการตั้งคำถามเชิงบวก หาจุดร่วมและจุดโดดเด่นขององค์กรในส่วนของความประทับใจและความสุขในการทำงาน และนำข้อมูลไปหาแนวทางสร้างโครงการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลโดยตรวจสอบจาก 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล

### ผลการศึกษา

จากการศึกษา ผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ประเด็นข้อมูลพนักงาน	ข้อมูลพนักงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	7	46.7
	หญิง	8	53.3
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	26.7
	21 – 30 ปี	2	13.3
	31 – 40 ปี	4	26.7
	41 ปีขึ้นไป	5	33.3
สถานภาพ	โสด	9	60
	สมรส	6	40
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	7	46.7
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	5	33.3
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3	20
อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี	6	40
	1 – 5 ปี	4	26.7
	6 – 10 ปี	1	6.7
	11 ปีขึ้นไป	4	26.7

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 15 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 8 คน พนักงานส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน พนักงานอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 4 คน ส่วนใหญ่อยู่ในสถานะภาพโสด จำนวน 9 คน การศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 7 คน อายุการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน

#### ส่วนที่ 2 สภาองค์กร (SOAR Analysis)

ผลการวิเคราะห์สออาท์ (SOAR Analysis)		
	Strengths จุดแข็ง	Opportunity โอกาส
Strategic Inquiry ข้อมูลเชิงกลยุทธ์จากการสัมภาษณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>เป็นปัมน้ำมัน ปตท.</li> <li>ปัมน้ำมันมีทำเลที่ตั้งดี อยู่ใกล้แหล่งชุมชนและสถานศึกษา</li> <li>ภาพลักษณ์ของปัมน้ำมันที่มีคุณภาพ เครื่องจักรอุปกรณ์ได้มาตรฐานน่าเชื่อถือ</li> <li>มีกิจการร้านค้าภายในปัมน้ำมันที่เป็นจุดเรียกลูกค้า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาจัดสรรพื้นที่ในบริเวณปัมน้ำมันให้มีธุรกิจหรือร้านค้า</li> <li>พัฒนาพื้นที่ในบริเวณปัมน้ำมันให้มีจุดบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น</li> </ol>
	Aspiration สิ่งที่ต้องการจะเป็น	Result ผลลัพธ์

ผลการวิเคราะห์สออาห์ (SOAR Analysis)		
	Strengths จุดแข็ง	Opportunity โอกาส
Appreciative Intent คุณค่าที่ได้รับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สวัสดิการพนักงานที่ดีขึ้น</li> <li>2. พนักงานต้องการค่าแรงเพิ่ม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สวัสดิการพนักงานที่ดีขึ้น</li> <li>2. พัฒนาระบบการทำงานมีจุดติดต่อประสานงาน และอุปกรณ์ในการทำงานให้ครบครันมากขึ้น</li> <li>3. พัฒนาพื้นที่ว่างในบริเวณปั้มน้ำมันให้มีหน่วยบริการ กิจการหรือร้านค้ามากขึ้น</li> </ol>

จากการวิเคราะห์สภาพองค์กร (SOAR Analysis) พบว่า

จุดแข็งขององค์กร (Strengths) ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความเป็นปั้มน้ำมัน ปตท. ที่มีชื่อเสียง มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า ทำเลที่ตั้งที่ดี อยู่ใกล้แหล่งชุมชนและสถานศึกษา สามารถรับรถได้ ทั้งสองทางถนน ภาพลักษณ์ของปั้มน้ำมันที่มีคุณภาพ ตู้จ่ายน้ำมันที่ได้มาตรฐาน และภายในปั้มน้ำมันมีกิจการร้านค้าที่เป็นจุดเรียกลูกค้า ทำให้ปั้มน้ำมันกลายเป็นศูนย์รวมของลูกค้า

โอกาส (Opportunity) ได้แก่ พัฒนาจัดสรรคพื้นที่ในบริเวณปั้มน้ำมันให้มีธุรกิจหรือร้านค้ามากขึ้น ให้มีจุดบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

สิ่งที่ต้องการจะเป็น (Aspirations) ได้แก่ พนักงานมีความต้องการด้านสวัสดิการ โดยอยากให้มีสวัสดิการพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น การเพิ่มค่าแรง การทำประกันสังคม สวัสดิการงานเลี้ยงสังสรรค์ตามช่วงเทศกาล สวัสดิการค่าอาหารกลางวัน สวัสดิการเพื่อส่วนรวม เช่น น้ำดื่ม

ผลลัพธ์ (Result) ได้แก่ สวัสดิการพนักงานที่ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความสุขให้กับพนักงานทั้งด้านชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน การพัฒนาระบบการทำงานมีจุดติดต่อประสานงาน และอุปกรณ์ในการทำงานให้ครบครันมากขึ้น และพัฒนาพื้นที่ว่างในบริเวณปั้มน้ำมันให้มีหน่วยบริการ กิจการหรือร้านค้ามากขึ้น มีจุดบริการลูกค้าที่ครบวงจรในทุกด้าน

ส่วนที่ 3 ประสพการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน (4D)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามกระบวนการสุนทรียสาธก (4D) พบว่า

การค้นพบ (Discovery) จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในด้านความประทับใจ จุดร่วมคือ ระบบการทำงานมีความยืดหยุ่น มีอิสระในการทำงาน และการประทับใจในผู้ร่วมงาน จุดโดดเด่นคือ ความประทับใจในสวัสดิการที่ได้รับ ในด้านความสุขของพนักงาน มีจุดร่วมคือ พนักงานต้องการสวัสดิการที่ดีขึ้น จุดโดดเด่นคือ การได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัวและการได้เห็นความเจริญก้าวหน้าของปั้มน้ำมัน

การสร้างฝัน (Dream) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ พบว่า พนักงานต้องการมีสวัสดิการพนักงานที่ดีขึ้น ต้องการให้ระบบการทำงานในสถานมีมาตรฐานมากขึ้นเป็นระเบียบชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และพนักงานต้องการเบียดเบียนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การออกแบบ (Design) นำสิ่งที่วาดฝันร่วมกันในองค์กรมาสู่ขั้นตอนการออกแบบ (Design) ซึ่งผู้ศึกษาออกแบบโครงการทั้งหมด 4 โครงการ คือ โครงการมาไม่สาย งานไม่ขาด, โครงการน้ำดื่มปั่นน้ำใจ, โครงการ อเมซอนชื่นใจ และโครงการคนมักหม่วน

การทำให้เป็นจริงตามแผนที่ออกแบบไว้ (Destination) นำโครงการมาปฏิบัติให้เกิดผลอย่างแท้จริง พบ

ว่า ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำโครงการเพื่อเพิ่มความสุขให้กับพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 4 โครงการ

โครงการมาไม่สาย งานไม่ขาด เป็นโครงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยจะให้เบียร์เย็นหรือค่าตอบแทนกับพนักงานที่ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงาน

โครงการนำดื่มปั่นน้ำใจ จัดให้มีจุดบริการนำดื่มเพื่อส่วนรวมสำหรับพนักงาน เพื่อคลายความเหนื่อยล้าขณะทำงาน

โครงการอเมซอนชื่นใจ จัดสวัสดิคส่วนลดเครื่องดื่มให้พนักงาน โดยพนักงานสามารถใช้สิทธิการเป็นพนักงานเป็นส่วนลดในการซื้อเครื่องดื่มที่ร้านกาแฟ อเมซอนในสถานี่บริการน้ำมันได้

โครงการคนมักหม่วน จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ให้กับพนักงานในช่วงเทศกาลสำคัญประจำปี เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์

ผลประเมินโครงการ

โครงการมาไม่สาย งานไม่ขาด อัตราการมาสายและขาดงานของพนักงานมีจำนวนลดลง, โครงการนำดื่มปั่นน้ำใจ พนักงานมีความพึงพอใจและรู้สึกผ่อนคลายขณะทำงาน การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น, จากโครงการอเมซอนชื่นใจ พนักงานเข้าถึงบริการของสถานี่บริการน้ำมันมากขึ้น จากที่เมื่อก่อนไม่เคยเข้าไปใช้บริการเลย พนักงานรู้สึกภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น จากผลประเมินระดับความสุขของพนักงาน จากปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร โดยใช้แบบประเมินที่สร้างจากทฤษฎีสองปัจจัยพบว่า พนักงานมีระดับความสุขที่เพิ่มมากขึ้น

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ยก่อนจัดทำโครงการ	ค่าเฉลี่ยหลังจัดทำโครงการ	ส่วนต่าง(ร้อยละ)
<b>ปัจจัยภายนอก</b>			
ความสำเร็จในการทำงาน	4.18	4.4	+5.26
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.45	4.01	+16.31
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.36	4.25	+26.57
ความรับผิดชอบในงาน	3.69	4.29	+16.34
ความก้าวหน้าในการทำงาน	4.14	4.38	+5.96
ความมั่นคงในงาน	2.8	3.34	+19.53
<b>ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยภายนอก</b>	<b>3.60</b>	<b>4.11</b>	<b>+14.16</b>
<b>ปัจจัยภายใน</b>			
การจ่ายค่าตอบแทน	2.25	2.81	+25.02
ความมีอิสระในการทำงาน	3.09	3.41	+10.45
ความเหมาะสมของปริมาณงาน	3.73	3.85	+3.29
ความสมดุลชีวิตการทำงาน	3.02	3.26	+8.17
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.70	3.82	+3.43
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.50	3.58	+2.48
<b>ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยภายใน</b>	<b>3.21</b>	<b>3.45</b>	<b>+6.95</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.41</b>	<b>3.78</b>	<b>+10.85</b>

## สรุป

จากการศึกษา นำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางการเพิ่มความสุขให้กับพนักงาน ได้ดังนี้  
 โครงการมาไม่สาย งานไม่ขาด  
 โครงการน้ำดื่มป็นน้ำใจ  
 โครงการเมซอนชื่นใจ  
 โครงการคนมักหม่วน

จากการออกแบบโครงการทั้งหมด 4 โครงการ สามารถจัดทำโครงการได้เพียง 3 โครงการ เนื่องจากโครงการคนมักหม่วนจะสามารถดำเนินการได้เมื่อถึงช่วงเทศกาลเท่านั้น ทั้งนี้โครงการที่ได้สร้างขึ้นทั้งหมดนั้นเป็นกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสุขพนักงานในองค์กร ซึ่งหากนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง มีการประเมินผล และปรับปรุงโครงการสม่ำเสมอ จะส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีความสุขมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

- 1) ควรจัดสรรค้หน้าที่ในการทำงาน ตำแหน่งงาน ให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 2) ควรมีการสร้างความรู้สึกรับผิดชอบใจให้กับพนักงาน เช่น การเพิ่มฐานเงินเดือนพนักงานตามอายุงาน การเลื่อนตำแหน่งการเพิ่มสวัสดิการพนักงาน
- 3) ควรมีการปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ให้กับพนักงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และเวลางาน
- 4) ควรมีการสร้างอิสระในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วม และสามารถแสดงความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานได้
- 5) ควรมีการสร้างกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสุขชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เช่น การมีสวัสดิการวันหยุด
- 6) ควรมีการจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันขององค์กร หรืองานเลี้ยงสังสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้ทำความรู้จักกันมากขึ้น ให้พนักงานเกิดความสนิทสนมสามัคคีกัน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในองค์กร

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุสุขวิทย์ ไสยโสภณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่ได้ชี้แนะแนวทางให้คำแนะนำปรึกษา ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณคุณไชยะยศ-คุณอรุณีย์ อัครราช ตลอดจนพนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัทอัครราชแอ็กซ์ ฌีย์ (2001) ที่ให้ความช่วยเหลือและให้ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). **เรื่องเด่นจากปก**. นิตยสารหมอชาวบ้าน เล่มที่: 349.
- [2] ภิญโญ รัตนพันธ์. 2011. **Appreciative Inquiry (AI) คืออะไร**. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2559 , จาก <http://www.aithailand.org/Alboard/index.php?topic=21.0>