

แนวทางการสร้างความสุขโดยใช้สุนทรียสาธก  
กรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอบีซี จำกัด

THE WAY TO CREATE THE HAPPINESS FOR STAFFS OF USING  
APPRECIATIVE INQUIRY CASE STUDY: QUALITY CONTROL DEPARTMENT  
ABC CO., LTD.

ฉันทพร อัดโดตตร <sup>1</sup>  
อัจฉริยะ อุปการกุล <sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานโดยใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquire) กรณีศึกษาแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกด้านความสุข และความประทับใจในการทำงานของพนักงาน และเพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ความต้องการร่วมและความต้องการโดดเด่นในแต่ละบทสัมภาษณ์ และวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานตามแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) จากผลการศึกษาได้จัดทำโครงการทั้งหมด 3 โครงการ คือ 1.โครงการอาหารกลางวัน 2.โครงการคุยกันวันละนิดก่อนคิดเริ่มงาน และ 3.โครงการพี่สอนน้อง ซึ่งผลจากการดำเนินโครงการพบว่าสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในการเพิ่มความสุขในการทำงาน และจากการสังเกตพบว่าบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น มีการสื่อสารที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** สุนทรียสาธก การวิเคราะห์สออาร์ องค์กรแห่งความสุข

Abstract

The objective of this research was to find the positive experiences of the employees in order to be used as the guidelines to make them happier at work. Each studying process was performed by using the appreciative inquiry as the method to find the common need of the employee to work more happily. Qualitative data were collected by using the interviews, following by the analysis to find the common and outstanding factors, common and outstanding needs from each interview and SOAR Analysis. Then bring the data to increase the happiness at work based on this principles of Happy Workplace. With the results of the study, following by the three project: 1. Have lunch together 2. Morning talk before working 3. Seniors coaching the young generation. Projects can full fills demand. And from observation that the working environment is better, relationship between employees better and make them good in communication. As a result, the employees' performance increases.

**Keywords:** Appreciative Inquiry, SOAR Analysis, Happy Workplace

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เพราะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรก็มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความไม่มั่นคงทางการเมือง สภาพเศรษฐกิจที่ชะงักงัน สภาพสังคมที่เปลี่ยนเป็นสังคมผู้สูงอายุ และเทคโนโลยีต่างๆที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่องค์กรต่างๆจะอยู่รอดได้นั้นจะต้องรู้จักปรับตัวตามสถานการณ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรใดที่มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตนเองตามสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้การดำเนินธุรกิจอยู่รอดได้

พนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับตัวพนักงานในองค์กรเป็นหลัก และองค์กรมีหน้าที่ในการสร้างและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน รวมทั้งสร้างความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ผลการดำเนินงานย่อมออกมาดี องค์กรก็จะมีสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

**บริษัท เอปซี จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตบรรจุภัณฑ์ขวดแก้ว และแผนกควบคุมคุณภาพเป็นแผนกหนึ่งในบริษัท เอปซี จำกัด ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบขวด และคัดทิ้งขวดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด พนักงานในแผนกควบคุมคุณภาพจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ ด้วยสภาพแวดล้อมของพื้นที่การทำงานมีอุณหภูมิสูง อากาศร้อน ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และปัจจุบันพบว่าพนักงานบางส่วนขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปี 2557 ที่ผ่านมามีการเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก ปี 2558-2559 มีการลดกำลังการผลิตลง ทำให้พนักงานเกิดความกังวลว่าตนเองจะถูกเลิกจ้างอีกเหมือนครั้งที่ผ่านๆมา พนักงานระดับปฏิบัติการทะเลาะกันบ่อยครั้ง ทำให้ขาดการสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ในปี 2559 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน พบข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำนวน 14 ครั้ง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 16**

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นหัวหน้างานของแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอปซี จำกัด ได้เกิดแรง บันดาลใจที่อยากจะให้พนักงานในแผนกควบคุมคุณภาพมีความสุขในการทำงาน จากความตั้งใจในครั้งนี้จึงขอใช้โอกาสในการทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาถึงแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ โดยการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก สิ่งที่เป็นจุดร่วมจุดโดดเด่น สิ่งที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อค้นพบแล้ว ก็จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน และสามารถขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆได้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกด้านความสุข และความประทับใจในการทำงานของพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอปซี จำกัด
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพบริษัท เอปซี จำกัด

## วิธีดำเนินงาน

การดำเนินการศึกษาใช้หลักการสุนทรียศาสตร์ [1] (Appreciative : AI) เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษา ซึ่งมีแนวทางในการศึกษา คือ เริ่มจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสังเกตและการสัมภาษณ์ด้วยคำถามที่

ออกแบบตามหลักการสุนทรียศาสตร์ เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความสุข และความประทับใจในการทำงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและสัมภาษณ์พนักงานมาวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) จากนั้นนำมาวิเคราะห์ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ [2] (SOAR Analysis) เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบโครงการให้สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ [3] (Happy Workplace) จากนั้นดำเนินโครงการตามที่ได้ออกแบบไว้ และทำการวัดผลการดำเนินโครงการจากการสังเกต พนักงาน การสัมภาษณ์หัวหน้างาน และการสัมภาษณ์พนักงานเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. การค้นหาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงบวก หรือสิ่งที่ประทับใจ ที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เป็นการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของวงจร 4D ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นหา (Discovery) โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์ในการออกแบบคำถาม เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์พนักงาน โดยการใช้คำถามเชิงบวก เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดและความประทับใจในการทำงาน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ซึ่งมีคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

คำถามที่ 1: ตั้งแต่ทำงานที่นี่มาประทับใจอะไรบ้าง ช่วยเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ

คำถามที่ 2: ถ้ามีคนอื่นถามเรื่องดี ๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท จะเล่าเรื่องอะไรให้คนอื่นฟัง

คำถามที่ 3: รู้สึกมีความสุขในการทำงานตอนไหนบ้าง ช่วงเวลานั้นเหตุการณ์เป็นอย่างไร

คำถามที่ 4: ถ้าอยากให้ทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขจะต้องทำอย่างไร

การวิเคราะห์องค์กรโดยการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อค้นหาจุดแข็ง โอกาส สิ่งที่ต้องการจะเป็น และผลลัพธ์ที่ต้องการ

2. การจัดทำแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอบี ซี จำกัด เป็นการนำผลการศึกษาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงบวก ความสุขและความประทับใจที่พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มาวาดฝัน ออกแบบ และการดำเนินการ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 2, 3 และ 4 ของวงจร 4D ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 การวาดฝัน (Dream) เป็นขั้นตอนสร้างวิสัยทัศน์ที่ต้องการจะเป็น โดยต้องการให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขตามแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) โดยการประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้าแผนก หัวหน้างาน และหัวหน้ากะ เพื่อกำหนดแนวทางที่องค์กรควรจะเป็นให้สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนการออกแบบโครงการเพื่อสร้างความสุขในการทำงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ และจากการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ซึ่งทำการวางแผนและออกแบบโครงการต่างๆตามหลักแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการ (Destiny) เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้ และการวัดผลประเมินผลจากการดำเนินโครงการโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ<sup>[4]</sup>

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์สามารถสรุปได้ดังนี้

**1. ข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกหรือสิ่งที่ประทับใจที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข** ตามกระบวนการสุนทรียศาสตร์นั้นอยู่ในขั้นตอนการค้นพบ (Discovery)

ขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) จากการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ 1.บริษัทมีการจ่ายโบนัส การปรับเงินเดือนประจำปี มีสวัสดิการ 2.เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่สอนงาน ให้คำแนะนำต่างๆ และตักเตือนเมื่อทำผิด ได้สอนงานให้รุ่นน้อง 3.ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันกับเพื่อนร่วมงาน ได้สื่อสารกับเพื่อน 4.ได้พักกินข้าวร่วมกันกับเพื่อนๆ และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ได้แก่ 1.ได้ช่วยโรงงานประหยัดน้ำประหยัดไฟ 2.บริษัทไปพัฒนาหมู่บ้านที่ตนเองอาศัยอยู่ 3.เพื่อนร่วมงานมีของขวัญให้ในวันสำคัญ เช่น วันเกิด 4.ได้อบรมทบทวนความรู้

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) จากการระดมความคิดร่วมกันระหว่างหัวหน้าแผนก หัวหน้างาน และหัวหน้ากะ ได้ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 1

**2. แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอปซี จำกัด**  
ผลการศึกษาตามขั้นตอนสุนทรียศาสตร์นั้นอยู่ในขั้นตอน การวาดฝัน (Dream) การออกแบบ (Design) และการดำเนินงาน (Destiny) มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

**ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream)** การวาดฝันเป็นการกำหนดแนวทางที่องค์กรควรจะเป็นซึ่งสามารถกำหนดแนวทางได้ดังนี้ 1. พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท เอปซี จำกัด ทำงานอย่างมีความสุข 2. ลดอัตราการขาดงาน การลาป่วย และการลาออก ของพนักงาน 3. ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าเนื่องจากปัญหาคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

**ขั้นตอนการออกแบบ (Design)** การออกแบบโครงการตามแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ ซึ่งได้ออกแบบโครงการทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการอาหารกลางวัน 2.โครงการคุยกันวันละนิด ก่อนคิดเริ่มงาน 3. โครงการพี่สอนน้อง

**ขั้นตอนการดำเนินการ (Destiny)** การดำเนินโครงการตามแผนที่วางไว้ โดยเริ่มดำเนินโครงการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 เป็นต้นไปการวัดผลประเมินผลจากการดำเนินโครงการโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ ผู้ศึกษาประเมินผลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม หัวหน้างานประเมินผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน และพนักงานประเมินผลจากการสัมภาษณ์พนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

โครงการที่ 1 โครงการอาหารกลางวัน

**ที่มา** จากการค้นพบจุดร่วมพบว่าพนักงานมีความสุขที่ได้พักรับประทานอาหารร่วมกันกับเพื่อนๆ และได้พูดคุยสื่อสารกันระหว่างรับประทานอาหาร ดังนั้นจึงได้จัดให้พนักงานได้รับประทานอาหารร่วมกันในช่วงเวลาพักกลางวัน ทั้งนี้ในการรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันนั้น พนักงานสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อีกด้วย

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้พนักงานได้พักรับประทานอาหารร่วมกัน ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ไม่มีโรคภัยต่างๆ

**การดำเนินการ** โดยการจัดประชุมหัวหน้ากะ หัวหน้าแผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ และวางแผนการดำเนินการโดยให้หัวหน้ากะในแต่ละกะจัดเวลาให้พนักงานได้พักรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันในช่วงพักกลางวัน โดยแบ่งเวลาในการพักเป็น 4 รอบ และพักรอบละ 6-7 คน ซึ่งมีผู้รับผิดชอบในการ

ดำเนินโครงการคือหัวหน้ากะ

**วิธีการวัดผล** ดำเนินการวัดผลโครงการโดยการสังเกตปฏิกิริยาในการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานในช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน

**ผลการดำเนินงาน** จากการสังเกตพนักงานพบว่าบรรยากาศในระหว่างการรับประทานอาหารสนุกสนานจากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า พนักงานได้พูดคุยกันระหว่างรับประทานอาหาร และเพื่อนมีน้ำใจแบ่งอาหารให้ทานด้วย จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานพบว่า โครงการนี้ช่วยสร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น ซึ่งสามารถตอบสนองต่อทฤษฎีองค์การแห่งความสุขในหัวข้อสุขภาพดี (Happy Body) และการผ่อนคลาย (Happy Relax)

### โครงการที่ 2 โครงการคุยกันวันละนิดก่อนคิดเริ่มงาน

**ที่มา** จากการค้นพบจุดร่วมพบว่าพนักงานมีความสุขที่ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันกับเพื่อนร่วมงาน ได้สื่อสารกันกับเพื่อน ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และถูกต้อง ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน และลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้นจึงได้จัดโครงการคุยกันวันละนิดก่อนคิดเริ่มงาน เพื่อเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งเรื่องงานและเรื่องชีวิตประจำวันที่พนักงานต้องการนำมาเล่าให้เพื่อนร่วมงานฟัง นอกจากนี้ยังเป็นเวทีให้หัวหน้าได้ให้ความรู้ในการทำงานและแจ้งปัญหาคุณภาพที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับพนักงานได้อีกด้วย

**วัตถุประสงค์** เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก่อนเริ่มงานในแต่ละวัน พนักงานได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา และสามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**การดำเนินการ** โดยการจัดประชุมหัวหน้ากะ หัวหน้าแผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ และร่วมกันวางแผนการดำเนินการ โดยให้หัวหน้างาน เป็นผู้นำในการพูดตอนกะเช้าเวลา 08.00 น. และกะดึกเวลา 20.00 น. โดยให้หัวหน้ากะพูดคุยสื่อสารเรื่องปัญหาคุณภาพที่พบในแต่ละวัน แนวทางการแก้ไขปัญหา วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่างในประเด็นต่างๆ โดยกำหนดประเด็นให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เช่น ความสุขและความประทับใจในการทำงาน วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และวิธีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ซึ่งมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการคือพนักงานทุกคน หัวหน้ากะ และหัวหน้างาน

**วิธีการวัดผล** ดำเนินการวัดผลโครงการโดยการสังเกตการให้ความร่วมมือของพนักงาน การแสดงความคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะต้องลดลง

**ผลการดำเนินงาน** จากการสังเกตพนักงานพบว่าพนักงานนำประสบการณ์เชิงบวกที่ตนเองประทับใจ หรือสิ่งที่ตนเองทำได้ดีที่สุด และถูกต้องที่สุด มาเล่าให้เพื่อนร่วมงานฟัง ซึ่งสามารถช่วยพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานให้ดีขึ้น เป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า พนักงานได้ฟังแนวคิดของคนอื่นแล้วนำมาปรับใช้กับตนเอง จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานพบว่า พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และเป็นการฝึกความกล้าแสดงออกของพนักงาน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อทฤษฎีองค์การแห่งความสุขในหัวข้อการหาความรู้ (Happy Brain) และสังคมดี (Happy Society)

### โครงการที่ 3 โครงการที่สอนน้อง

**ที่มา** จากการค้นพบจุดร่วมพบว่าพนักงานมีความสุขที่เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่สอนงาน ให้คำแนะนำต่างๆ ตักเตือนเมื่อตนเองทำผิด ความสุขของรุ่นพี่ก็คือการได้สอนงานให้รุ่นน้อง และความต้องการของพนักงานคือรุ่นพี่จะต้องสอนงานให้กับรุ่นน้อง ซึ่งโครงการนี้สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเก่า เป็นการสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันให้กับพนักงาน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานได้

**วัตถุประสงค์** เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเก่า สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และสร้างความผูกพันที่ต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้งานได้เร็วขึ้น ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

**การดำเนินการ** โดยจัดประชุมหัวหน้ากะ หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ และจากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานที่สอนงานได้ดีและเข้าใจที่สุดมีจำนวน 2 คน ดังนั้นเมื่อมีการรับพนักงานเข้ามาใหม่ ให้พนักงานทั้ง 2 ท่านเป็นคนสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ซึ่งมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการคือพนักงานที่สอนงานได้ดีที่สุด จำนวน 2 คน

**วิธีการวัดผล** ดำเนินการวัดผลโครงการโดยการสังเกตวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ สังเกตการให้ความร่วมมือในการสอนงานและการถ่ายทอดประสบการณ์ต่างๆของพนักงานเก่า และข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะต้องลดลง

**ผลการดำเนินงาน** จากการสังเกตพบว่า พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า พนักงานใหม่ได้เรียนรู้งานจากรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ ทำให้เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น และจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานพบว่า พนักงานใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น สามารถลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถตอบสนองทฤษฎีองค์กรแห่งความสุขในหัวข้อการหาความสุข (Happy Brain) และสังคมดี (Happy Society)

## สรุป

จากการศึกษาได้ค้นพบประสบการณ์เชิงบวก ความสุขและความประทับใจในการทำงานของพนักงาน ค้นพบพนักงานที่สามารถสอนงานได้ดีที่สุด จำนวน 2 คน และได้จัดทำโครงการเพื่อสร้างองค์กรแห่งความสุข จำนวน 3 โครงการ และวัดผลประเมินผลจากการดำเนินโครงการโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ซึ่งผลจากการดำเนินโครงการ พบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น มีการสื่อสารที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความผิดพลาดจากการปฏิบัติลดน้อยลง

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ภิญโญ รัตนพานธุ์. (2552). Appreciative Inquiry คืออะไร ใครใช้. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/314324>
- [2] อัจฉริยะ อุปการกุล. (2554). SOAR VS. SWOT Analysis. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/441791>
- [3] สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). คู่มือมาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน.
- [4] สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2555). การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)		
<p>สิ่งที่ต้องค้นหาในเชิงกลยุทธ์</p> <p>Strategic Inquiry</p>	<p>จุดแข็ง Strengths</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทให้ค่าตอบแทนสูง และมีสวัสดิการที่ดี</li> <li>2. บริษัทมีการจัดระบบการทำงานที่ดี</li> <li>3. บริษัทมีนโยบายหลักที่ให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน</li> </ol>	<p>โอกาส Opportunity</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หัวหน้าแผนกและผู้จัดการให้ความสำคัญกับการสร้างองค์กรแห่งความสุข</li> <li>2. ภาครัฐให้การสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งความสุข</li> </ol>
<p>เจตนาเห็นสิ่งดีๆ เพื่อองค์กร</p> <p>Appreciative Intent</p>	<p>สิ่งที่เราต้องการจะเป็น Aspirations</p> <p>พนักงานมีความสุข มีสุขภาพกายและสุขภาพจิต แข็งแรงสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น</p>	<p>ผลลัพธ์ Results</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การลาออกและการลาป่วยของพนักงานลดลง ร้อยละ 50 จากปี 2559</li> <li>2. ลดอัตราการขาดงานให้เป็น 0 ภายในปี 2560</li> <li>3. ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า เนื่องจากปัญหาคุณภาพ ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากปี 2559</li> </ol>