

**แนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายด้วย
กระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษา: บริษัท AMB จำกัด**
**THE WAY TO CREATE THE HAPPYNESS FOR COMMERCIAL TEAM USING
APPRECIATIVE INQUIRY : A CASE STUDY AMB CO., LTD.**

ซัชชณิตย์ ซัชวาลย์ ¹
อัจฉริยะ อุปการกุล ²

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายด้วย กระบวนการสุนทรียสาธก : กรณีศึกษา บริษัท AMB จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดี ความประทับใจในบริษัท เหตุการณ์และสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานให้พนักงานฝ่ายขาย ขั้นตอนวิธีการศึกษาใช้กระบวนการสุนทรียสาธกตั้งคำถามเชิงบวกสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขาย บริษัท AMB จำกัด จำนวน 20 คน นำข้อมูลทั้งหมดมาหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น ร่วมกับทวิเคราะห์สออาร์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการให้สัมพันธ์กับแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ

จากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานฝ่ายขาย จำนวน 5 โครงการ คือ 1) โครงการประกวดภาพความสุขในครอบครัวของฉันทัน 2) คอมพิวเตอร์แห่งการเรียนรู้ 3) โครงการเงินทองต้องวางแผน 4) โครงการ เธอกับฉันบ๊ิดตี้กัน 5) โครงการกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ หลังจากได้ดำเนินโครงการไปบางส่วนพบว่า บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น พนักงานมีการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ช่วยกันแก้ปัญหา มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เข้าใจกันมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก ความสุข 8 ประการ

Abstract

The study on finding way to create happiness for sales team through Appreciative Inquiry method, a case study of AMB Company Limited, purpose to discover impression and good experiences that made employees happy in their workplace to be used as a guideline to create the joy of working in sales team. The study processes using Appreciative Inquiry method by conducting interview with 20 employees who work at Sales Department with positive questions, concluded information on all factors, both common and dominant, combined with SOAR analysis in order to design a project according to Happy Workplace by HAPPY 8 concept.

The study brought guideline to create the joy of working for the sales team total five projects, which are: 1) Family Photo Contest Project, 2) COMPUTER BASE TRAINING (CBT) Project 3) Money Plan Project 4) Happy Pair Site Buddy Project 5) Sport Day Project. After some projects were implemented, resulted the better work environment from the past, employees worked together as a team and help each other to solve problems, more generous and understanding to each other.

Keywords: Appreciative Inquiry Happy 8

¹ นิลิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ.ขอนแก่น 40002 40/8 ถนน นกแก้ว ตำบล กุดป่อง อำเภอ เมือง จ.เลย 42000 เลย 42000, Thailand chutchanit.chutchaval@monsanto.com

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

บริษัท AMB จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านเคมีเกษตรและเมล็ดพันธุ์ในประเทศไทย ผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวโพดสำหรับทำอาหารสัตว์และเมล็ดพันธุ์ฝักจำหน่ายให้กับเกษตรกรในประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชีย [1] (อรรถพล พลัง, 2556) ได้รับผลกระทบจากสภาพ เศรษฐกิจโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัญหาฝนทิ้งช่วง เกษตรกรที่เคยปลูกข้าวโพดหันไปปลูกพืชที่ใช้น้ำน้อยแทน เช่น มันสำปะหลัง อ้อย โรงงาน ด้วยเหตุนี้บริษัทต้องหาวิธีการต่างๆที่จะทำให้องค์กรก้าวข้ามวิกฤต ด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างแผนกฝ่ายขาย มีการเปลี่ยนแปลงเขตการทำงาน หน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในการทำงาน มีความกังวลและกดดันในเรื่องเป้าหมายในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานน้อยลงสอดคล้องกับผลของระดับความสุขของพนักงานฝ่ายขายในมิติผ่อนคลายอยู่ในระดับไม่มีความสุขวัดผลจากเครื่องมือปรอทวัดความสุขของสสส.ปัจจุบันภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญมากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างความสุขในองค์กรด้วยเครื่องมือความสุข 8 ประการ (Happy 8) ซึ่งประกอบด้วย สังคมดี (Happy Society) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ครอบครัวดี (Happy Family) การเงินดี (Happy Money) การมีคุณธรรมดี (Happy Soul) สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) การหาความรู้ (Happy Brain) ดังนั้นในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท AMB จำกัด จึงต้องการศึกษาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก ซึ่งเป็นการค้นหาเรื่องราวดีๆ รวมถึงประสบการณ์ที่ดีในตัวบุคคล หรือ องค์กร มา เพื่อหาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน และทำให้บริษัทเป็นองค์กรแห่งความสุข ประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาหาประสบการณ์ด้านบวกหรือสิ่งที่ประทับใจในบริษัทและการทำงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท AMB จำกัด
2. หาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท AMB จำกัด

ขอบเขตการศึกษา

ด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดทางสุนทรียสาธก เป็นหลักในการสังเกตและตั้งคำถามสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ SOAR ความสุข 8 ประการ

ด้านสถานที่

บริษัท AMB จำกัด

ด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ทำการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายที่ทำงานที่บริษัท AMB จำกัด แบ่งเป็นพนักงานแผนกฝ่ายขายตำแหน่งผู้จัดการเขตขาย (TSM) จำนวน 10 คน พนักงานแผนกฝ่ายขายตำแหน่งเจ้าหน้าที่กิจกรรมส่งเสริมการขาย (MDO) จำนวน 10 โดยการสัมภาษณ์พนักงานทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 20 คน

ด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาระหว่าง เดือนมกราคม 2559 – สิงหาคม 2559 รวม 8 เดือน

ทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry : AI) คือกระบวนการ เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคน ในองค์กร หรือของโลกที่อยู่รอบตัวเขา วงจร สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry)มี 4 ขั้นตอน จะเริ่มจากการค้นหา (Discovery) ประสบการณ์ที่ดีที่สุด จากนั้นเอาประสบการณ์ที่ได้มาสานต่อเป็นความฝันหรือวิสัยทัศน์ (Dream) วางแผน ทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง (Design) และเริ่มต้นลงมือกระทำ (Destiny) [2] (Cooperrider,D.L.& Whitney, D. (2005))

2. การวิเคราะห์สออาร์ [3] (SOAR Analysis)

การวิเคราะห์SOAR (อัจฉริยะ อุปการกุล, 2554) เป็นหลักการวิเคราะห์ห้องค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนทางด้านกลยุทธ์ ซึ่งมีความหมายดังนี้

S = Strength จุดแข็งขององค์กร

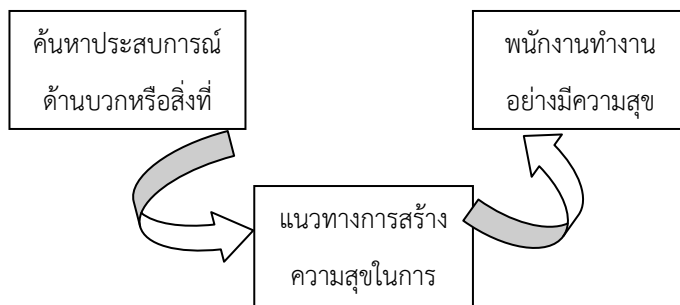
O = Opportunities มีโอกาสอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์กับองค์กรของเรา

A = Aspirations เป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็น หรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต กับองค์กร

R = Results ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับ Aspirations

3. องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) หมายถึง องค์กรที่มีคนทำงานที่มีความสุข ที่ ซึ่งมีตัว กำหนดชี้วัดเรียกว่าความสุข 8 ประการซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความสุขของคน ความสุขของครอบครัว และ ความสุขของสังคม ประกอบด้วย สังคมดี (Happy Society) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ครอบครัวดี (Happy Family) การเงินดี (Happy Money) การมีคุณธรรมดี (Happy Soul) สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) การหาความรู้ (Happy Brain) [4] (พสนัน นิมิตรไพยพันธ์, จิตรสุดา ลิ้มเกรียงไกร และดิเรก ฆมานมานะ, 2556)

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินงาน

1. การค้นหา (Discovery)

การค้นหาเริ่มจากการศึกษาและการค้นคว้าเอกสารข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัยเรื่องสุนทรียสาธก กับ ใช้การวิเคราะห์ SOAR องค์กรแห่งความสุข มาประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกในการออกแบบคำถามโดยการใช้คำถามเชิงบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด และความประทับใจในบริการ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น

1.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตจากพฤติกรรมหรือปฏิกิริยาตอบสนองต่างๆ ในขณะที่สัมภาษณ์เช่น สีนหน้าท่าทาง รอยยิ้ม อารมณ์ เป็นต้น

1.2 ประเภทข้อมูล

1.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ศึกษาจากการสังเกต และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

1.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร จุลสาร นิตยสาร บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารประกอบการสอน แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ การค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ อินเทอร์เน็ต หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.3 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ใช้หลักของสุนทรียศาสตร์ในการตั้งคำถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) โดยเป็นคำถามในลักษณะที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างตอบได้อย่างเสรีตามความพอใจ ตัวอย่างคำถาม 1) “ท่านภูมิใจหรือประทับใจบริษัทในเรื่องใดมากที่สุด” 2) “เหตุการณ์ไหนที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานมากที่สุด” 3) “ถ้าขอพรได้ 3 ประการ ท่านต้องการอะไรบ้างที่ช่วยในการทำงานให้ราบรื่น และมีสุขมากขึ้น เพราะเหตุใด

2. การวาดฝัน (Dream) เป็นกระบวนการที่นำปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ที่ได้ไปขยายผลต่อ เพื่อเป็นการสร้างความสุขในการทำงาน ให้สัมพันธ์กับการสร้างองค์กรแห่งความสุข โดยสิ่งที่วาดฝันนั้นต้องทำได้จริง และสร้างความสุขในการทำงานได้

3. การออกแบบ (Design) การนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ที่ได้จากการค้นหา และการวาดฝัน มาจัดกลุ่มรวมกันเพื่อวางแผนจัดทำโครงการ ให้สัมพันธ์กับแนวคิดการสร้างความสุข 8 ประการ เพื่อให้เกิดโครงการที่เพิ่มความสุขในการทำงานได้จริง

4. การลงมือทำ (Destiny) เป็นขั้นตอนการดำเนินการตามแผนหรือโครงการที่ได้วางไว้สู่การปฏิบัติโดยโครงการต่างๆ มีแผนกทรัพยากรบุคคลเป็นหลักในการดำเนินการซึ่ง รวมทั้งติดตามและประมวลผลการดำเนินโครงการที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับเปลี่ยนแก้ไขเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

ผลการวิจัย

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดี ความประทับใจในบริษัท เหตุการณ์และสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ จากการสัมภาษณ์พนักงานชายบริษัท AMB จำกัด จำนวน 20 คน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยจุดร่วมและจุดโดดเด่น

ลำดับ	สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่
1	อยากขอรายได้ โบนัส และสวัสดิการเพิ่มขึ้น ปรับเงินเดือนตามความสามารถ (Happy money)	9
2	อยากให้พนักงานมีการทำงานร่วมกัน เห็นอกเห็นใจกัน ช่วยกันแก้ปัญหา ไม่เห็นแก่ตัว มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การทำงานเป็นทีม เข้าใจกันมากขึ้น มีความเชื่อมั่นและรักบริษัท AMB มากขึ้น (Happy heart)	8
3	อยากทำงานใกล้ครอบครัว (Happy family)	5
4	อยากเติบโตและเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในงาน บรรลุเป็นลูกจ้างประจำ (Happy job)	4

5	อยากได้ผู้บริหารที่เข้าใจธุรกิจและตลาดในประเทศไทย เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น มีวิสัยทัศน์ต่อการมองภาพรวมของบริษัท มาบริหารงาน ลงมารับรู้สถานการณ์ในพื้นที่ (Happy job)	4
6	อยากได้ พันธุ์ข้าวโพดที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของเกษตรกร (Happy soul)	4
7	อยากให้สภาพอากาศฟ้าฝนตกต้องตามฤดูกาล (Happy society)	4
8	อยากให้ราคาผลิตผลคุ้มค่ากับการลงทุน เกษตรกรไทยมีรายได้ที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Happy money)	4
9	อยากได้การสนับสนุนจากผู้บริหารในการทำงาน (Happy heart)	3
10	อยากให้อ่อนคลาย ลดภาระความตึงเครียดจากการทำงาน (Happy relax)	2
11	อยากให้มีการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น (Happy brain)	2
12	อยากได้สายพันธุ์ข้าวโพด GMO ผ่านการอนุมัติเร็วๆ (Happy job)	1
13	อยากให้มีการประชุม เพื่อติดตามสถานการณ์ และช่วยกันหาทางแก้ไข (Happy job)	1
14	อยากให้เปลี่ยนรถที่ขับทำงานเป็นรถ ขับเคลื่อน 4 ล้อ (4 weels) (happy job)	1
15	อยากให้จัดเขตพื้นที่การขายให้เหมาะสมกว่านี้ (happy job)	1
16	อยากได้อำนาจตัดสินใจในการทำงานบ้างไม่ต้องรอหัวหน้า (happy job)	1
17	อยากขายสินค้าได้ตามเป้าหมาย (happy job)	1
18	อยากมีสุขภาพที่ดี (Happy body)	1
19	อยากให้ทุกคนมีการรักษาดี 5 (Happy soul)	1

จากตารางที่ 1 พบว่า

ปัจจัยที่เป็นจุดรวม

1. อยากขอรายได้ โบนัส และสวัสดิการเพิ่มขึ้น ปรับเงินเดือนตามความสามารถ (happy money)
2. อยากให้พนักงานมีการทำงานร่วมกัน เห็นอกเห็นใจกันช่วยกันแก้ปัญหา ไม่เห็นแก่ตัว มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การทำงานเป็นทีม เข้าใจกันมากขึ้น มีความเชื่อมั่นและรักบริษัท AMB จำกัด มากขึ้น (happy heart)

3. อยากทำงานใกล้ครอบครัว (happy family)

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น

1. อยากให้อ่อนคลาย ลดภาระความตึงเครียดจากการทำงาน (happy relax)
2. อยากให้มีการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น (happy brain)
3. อยากให้ทุกคนมีการรักษาดี 5 (happy soul)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ SOAR

สิ่งที่ค้นหา (Strategic Inquiry)	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
	1. ภาพลักษณ์ของบริษัทฯเป็นชั้นนำระดับโลก 2. บริษัทให้ค่าตอบแทนสูง 3. บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องครอบครัว	1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงาน มีการฝึกอบรมและจัดกิจกรรมต่างๆให้กับพนักงานเสมอ 2. ภาครัฐและกระแสสังคมตื่นตัวกับการพัฒนาคน
เจตนาหรือสิ่งดีๆ ที่ยอยากเห็น เพื่อองค์กร (Appreciative Intent)	สิ่งที่ต้องการจะเป็น(Aspiration) พัฒนาบุคลากรทุกระดับของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท AMB จำกัด ให้มีความรอบรู้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพชีวิต ความสุขในการทำงานดีขึ้น	ผลลัพธ์(Results) 1. พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 2 โดยมีดัชนีชี้ คือ วัดจากปรอทวัดความ สุขด้วยตนเอง (Happynomiter) 9 มิติ

ตารางที่ 2 พบว่า จุดแข็ง (Strengths) 1)บริษัท AMB จำกัด เป็นบริษัทที่มียอดจำหน่ายข้าวโพดอาหารสัตว์เป็นอันดับ 1 ของโลก มีเครือข่ายกว่า 50 ประเทศ มีสายพันธุ์ที่ตีมากมายกว่า 200 สายพันธุ์ และมีเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มากมาย 2) บริษัทให้ค่าตอบแทนสูงและสวัสดิการที่ดีเมื่อเทียบกับธุรกิจเดียวกันและสวัสดิการต่างๆ เช่นประกันสุขภาพครอบครัวถึงภรรยาและบุตรสามารถใช้บริการโรงพยาบาล 3)บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องครอบครัว ให้พนักงานมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น

โอกาส (Opportunities) 1)ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานมีการสำรวจความสุขในการทำงานโดยใช้ปรอทวัดความสุขด้วยตนเอง (Happynomiter) 2) ภาครัฐและกระแสสังคมตื่นตัวกับการพัฒนาคน ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรและสนับสนุนโครงการองค์กรแห่งความสุขมากขึ้น

สิ่งที่ต้องการจะเป็น(Aspiration)พัฒนาบุคลากรทุกระดับของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท AMB จำกัด ให้มีความรอบรู้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพชีวิต ความสุขในการทำงานดีขึ้น

ผลลัพธ์(Results) 1)พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 โดยมีดัชนีชี้ คือ วัดจากปรอทวัดความสุขด้วยตนเอง 9 มิติ

2. เพื่อจัดทำโครงการเสริมสร้างและเพิ่มพูนความสุขให้กับพนักงาน สามารถวางแผนโครงการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย ได้ 5 โครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1 ประกวดภาพความสุขในครอบครัวของฉัน (Family Photo Contest) จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานมีความประทับใจบริษัทที่ให้ความสำคัญในเรื่องครอบครัวการได้อยู่กับครอบครัวในวันหยุด และอยากทำงานใกล้ครอบครัว คือสิ่งที่พนักงานต้องการ ดังนั้นจึงเกิดโครงการประกวดภาพถ่ายครอบครัวของฉันขึ้น โดยการให้พนักงานแชร์ความสุขของครอบครัวในช่วงเทศกาลวันเด็กและวันสงกรานต์โดยส่งรูปถ่ายกับครอบครัวมาประกวดแข่งขันกัน ผลที่ได้รับ หลังจากทำโครงการนี้พนักงานมีความสุขกับครอบครัวมากขึ้น ความสัมพันธ์ของครอบครัว พนักงานและบริษัท ดีขึ้น

โครงการที่ 2 คอมพิวเตอร์แห่งการเรียนรู้ (COMPUTER BASE TRAINING (CBT))เนื่องจากพนักงานชายมีหน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทมากขึ้นแต่หลายคนยังขาดทักษะการทำงานบางอย่างเช่น ทักษะการขาย ดังนั้นโครงการอบรมทางคอมพิวเตอร์จึงมีความสำคัญและเหมาะสมกับสถานการณ์ช่วงนี้มากที่สุด ผลที่ได้รับหลังผ่านการอบรมทุกคนมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และมีความสุขมากขึ้น พนักงานมีทักษะในการทำงานด้านการขายมากขึ้น

โครงการที่ 3 เงินทองต้องวางแผน (Money Plan)จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานชายแม้จะมีรายได้และสวัสดิการที่ดี แต่ก็ยังอยากได้รายได้ โบนัส และสวัสดิการเพิ่มขึ้น เพราะส่วนมากรายได้ไม่เพียงพอจ่ายในแต่ละเดือน ดังนั้นโครงการเงินทองต้องวางแผนจึงเป็นอีกวิธีที่จะทำให้พนักงานรู้จักวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างถูกวิธี ผลที่ได้รับ พนักงานรู้จักวางแผนการใช้จ่ายในแต่ละเดือนดีขึ้นพนักงานมีเงินออมไว้ใช้จ่ายในอนาคตมากขึ้นซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ชอบโครงการนี้และอยากให้มีโอกาสในเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม

โครงการที่ 4 เธอฉันบ๊อดี้กัน (Happy Pair Site Buddy)จากปัญหาระหว่างแผนกชายกับแผนกตรวจสอบคุณภาพที่มีมาหลายปีด้วยปัญหาคุณภาพของสินค้า จึงเกิดโครงการเธอฉันบ๊อดี้กันเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันมากขึ้นโดยจับคู่บ๊อดี้กันและมีกิจกรรมร่วมกันเช่น พนักงานชายมาดูlapของแผนกQA เพื่อเข้าใจการทำงานของแผนกอื่นมากขึ้น หรือ QAออกพื้นที่มาช่วยดูแลเรื่องคุณภาพและตรวจสอบสภาพแปลงของเกษตรกรเพื่อสร้างความมั่นใจให้เกษตรกร พนักงานชายก็จะรู้สึกถึงความช่วยเหลือจากแผนกอื่นๆ ทำให้มีความมั่นใจและมีความสุขมากขึ้น ผลที่ได้รับ พนักงานทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมกันมากขึ้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานฝ่ายชายด้วยกันและแผนกอื่นๆดีขึ้น

โครงการที่ 5 กีฬาเชื่อมสัมพันธ์(Sport Day)จากการสัมภาษณ์ พบว่า พนักงานอยากมีสุขภาพดีอยากผ่อนคลายและลดภาวะความตึงเครียดจากการทำงาน จึงเกิดโครงการแข่งฟุตบอลขึ้น หลังแข่งฟุตบอลพนักงานรู้สึกผ่อนคลายและลดภาวะความตึงเครียดลงไปได้เยอะและยังเป็นการเชื่อมสัมพันธ์ที่ดีสำหรับพนักงานชายด้วยกันและแผนกอื่นๆรวมถึงผู้บริหารด้วย ผลที่ได้รับ พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงและสุขภาพจิตที่ผ่อนคลายความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานฝ่ายชายด้วยกันและแผนกอื่นๆดีขึ้น

สรุป

การศึกษาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายชายด้วย กระบวนการสุนทรียสาธกกรณีศึกษา บริษัท AMB จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดี ความประทับใจในบริษัท เหตุการณ์และสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานให้พนักงานฝ่ายชาย ขั้นตอนวิธีการศึกษาใช้กระบวนการสุนทรียสาธกตั้งคำถามเชิงบวกสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายชาย บริษัทAMB จำกัด จำนวน 20 คน นำข้อมูลทั้งหมดมาหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น ร่วมกับการวิเคราะห์ SOAR เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบโครงการให้สัมพันธ์กับแนวคิดการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ หลังจากได้ดำเนินโครงการไปบางส่วนพบว่า บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น พนักงานมีการทำงานเป็นทีมร่วมกัน ช่วยกันแก้ปัญหา มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เข้าใจกันมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสัมภาษณ์ ลูกค้าและเกษตรกรเพิ่มเติมเกี่ยวกับความประทับใจบริษัทเพื่อเช็คว่าจุดร่วมและจุดโดดเด่นสอดคล้องกับข้อมูลที่สัมภาษณ์พนักงานชายหรือไม่
2. ควรจัดทำโครงการเพิ่มเติม โดยนำเอาจุดร่วมที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับพนักงานชาย แต่เป็นสิ่งที่เพิ่มความความสุขให้พนักงานชาย เช่น จุดร่วมของเหตุการณ์ที่ทำให้พนักงานชายมีความสุข คือการทำให้เกษตรกร และตัวแทนจำหน่าย พึงพอใจ
3. ควรจัดทำโครงการเพิ่มเติม โดยนำเอาจุดโดดเด่นที่อาจมีความถี่ระดับปานกลาง แต่มองข้ามไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่เพิ่มความความสุขให้พนักงานชาย เช่น จุดโดดเด่นของสิ่งที่ทำให้พนักงานชายมีความสุข คืออยากได้ผู้

บริหารที่เข้าใจธุรกิจและตลาดในประเทศไทย เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น มีวิสัยทัศน์ต่อการมองภาพรวมของบริษัท มาบริหารงานและเข้ามารับรู้สถานการณ์ในพื้นที่

4. ควรจัดทำโครงการสำหรับแผนกอื่นๆที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทAMB จำกัด เพิ่มเพื่อการมีส่วนร่วมของทุกๆ แผนก เป็นการสร้างความสุขให้กับทุกๆ คนในองค์กรเพื่อองค์กรเติบโตและยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ ดร.อัจฉริยะ อุประการกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการจัดทำรายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบริษัท AMB จำกัด ที่ให้การสัมภาษณ์พนักงานขาย และขอขอบคุณ คุณลักขिता เรื่องโชติพัฒน์ น้องสาวที่น่ารัก ที่คอยช่วยเหลือเสมอมาไม่ว่าจะเรื่องเอกสารในการเรียน เอกสารก่อนสอบ และยังให้คำปรึกษาในการทำวิจัยอิสระ รวมทั้งขอบคุณเพื่อนๆ ที่ช่วยสนับสนุน ให้กำลังใจ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่เป็นกำลังใจ ที่สำคัญยิ่ง มีส่วนผลักดันให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] อรรถพล พลัง. (2556). กลยุทธ์ส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเมล็ดพันธุ์ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ในอำเภอด่านขุนทดจังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยรัตนนคร
- [2] Cooperrider, D.L.& Whitney, D. (2005). Appreciative Inquiry : A Positive Revolution in Change. San Francisco : Berrett-Koehler Publishers.
- [3] อัจฉริยะ อุประการกุล. (2554). SOAR vs.SWOT Analysis. ค้นเมื่อ 5 เมษายน 2559,จาก <http://mba.kku.ac.th/forums/index.php?topic=2031.0>
- [4] พชชนัน นิรมิตรไชยนนท์, จิตรสุตา ลิ้มเกรียงไกร และดิเรก หมานมานะ. (2556). เรื่องสร้างสรรค์ สานฝันสู่องค์กรแห่งความสุข : Happy 8 Menu เล่ม 2. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.