

แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน โดยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกรณศึกษา บริษัท จูเซอะ ซ็อป จำกัด*

APPROACHES TO INCREASE HAPPINESS FOR EMPLOYEES BY USING APPRECIATIVE INQUIRY: A CASE STUDY OF JUICER SHOP CO., LTD.

อินสร จามนงนิตย์

Insorn Chamnongnit

ภิญโญ รัตนพันธ์

Pinyo Rattanaphan

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Khon Kaen University, Thailand

Email: insorn.c@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงาน และการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน 2) เพื่อค้นหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้พนักงาน โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยใช้หลักการสุนทรียสาธกเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดหัวข้อ การค้นหา การสร้างฝัน การออกแบบ และการดำเนินการ โดยวิธีการสัมภาษณ์พนักงานจำนวน 7 คน ด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงาน จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และจุดโดดเด่น ร่วมกับทฤษฎีแห่งความสุข เพื่อออกแบบโครงการในการเพิ่มความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์เชิงบวกด้านความประทับใจที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีอิสระในการทำงาน ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สุขภาพลูกค้ำดีขึ้น การบริการหลังการขายที่ดี ยอดขายที่เพิ่มขึ้น ได้แสดงศักยภาพของตัวเองได้เต็มที่ ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่ มีความรอบคอบละเอียด เรียนรู้ไว ได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้ช่วยลูกค้ำแก้ไขปัญหาการใช้งาน ชอบพัฒนาตัวเอง มีทักษะในการขาย มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำโครงการได้ 4 โครงการ คือ 1) โครงการเพิ่มสุขสุกข์ธรรมชาติ 2) โครงการเพิ่มพูนทักษะกัน 3) โครงการ Stand up Meeting 4) โครงการมาแชร์กันหน่อย

* Received October 15, 2022; Revised November 25, 2022; Accepted January 18, 2023



ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ พนักงานในบริษัทมีความสุขในการทำงานมากขึ้น
ข้อผิดพลาดจากการทำงานลดน้อยลง มีความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ดี
บรรยากาศในการทำงานดูผ่อนคลายมากขึ้น

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน, สุนทริยสาธก, บริษัท จูเซอร์ ช็อป จำกัด

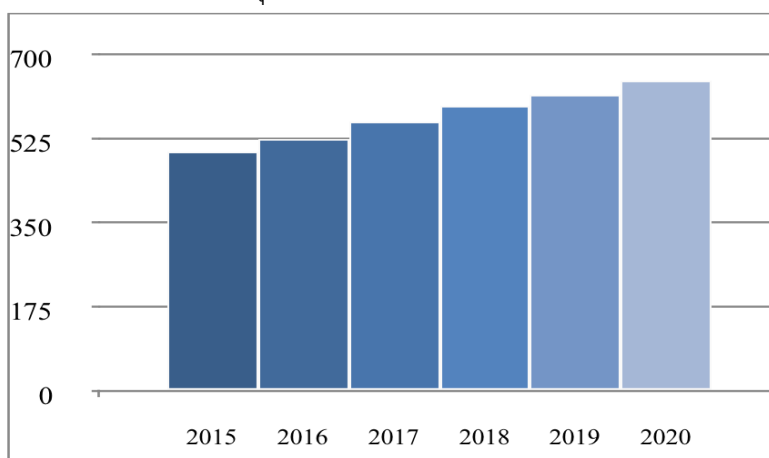
Abstract

The objectives of this research article were to: 1) find positive experiences in work and to develop work capabilities. 2) Find ways to increase happiness at work for employees. This study is action research using Appreciative Inquiry as a tool, which is 5D including define, discovery, design, dream, and destiny. The study was conducted with an interview of 7 staffs in the company by asking open-ended questions to allow staffs respond to questions freely, lead to find out positive experience or work impression. Then analyze the resulting data to find convergences and divergences with the theory of happiness (PERMA Model) to design the project to increases. The results of the research were as follows: The results of the research showed that positive experiences in terms of impressions that make employees happy at work Convergences factors include having good co-workers, have the freedom to work, be a part of making customers' health better, good after-sales service, increased sales have shown his own potential. Factors that divergences include being careful, detailed, learning quickly, learning new tasks, helping customers solve usage problems, like to develop yourself have sales skills. The result of this study will be the concept to create 4 projects about happiness in workplace in Juicer Shop Company for staffs: 1) Increasing Happiness and Fun Project 2) Let's Enhance Skills Project 3) Stand Up Meeting Project 4) Let's Share Together Project. The outcome from all projects will facilitate staff's happiness in the workplace, reduce errors in work, improve productivity, and develop good relationship between staff which make environment at workplace is more relax.

Keywords: Happiness, Appreciative Inquiry, Juicer Shop Co., Ltd

บทนำ

บริษัทจูเซอะ ซ็อบ จำกัด ภายใต้แบรนด์ Thailandjuicer จำหน่ายเครื่องสกัดเย็นเป็นแบรนด์แรกของคนไทย กำลังมุ่งเข้าสู่ปีที่ 6 โดยจัดจำหน่ายในรูปแบบการขายออนไลน์ในราคาที่ถูกคนทั่วไปสามารถจับต้องได้ เพราะจุดประสงค์หลักของเจ้าของบริษัทคืออยากให้คนไทยมีสุขภาพที่ดีไปด้วยกัน เดิมทีเป็นบริษัทขนาดเล็ก มีพนักงานเพียง 2 คน ซึ่งทั้งสองคนสามารถทำได้ทุกหน้าที่ แต่เนื่องจากกระแสสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องและคาดว่าในอนาคตผู้คนจะเริ่มใส่ใจการดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และเชื่อว่าเครื่องสกัดน้ำผักผลไม้จะเป็นที่ต้องการของท้องตลาดมากขึ้น ซึ่งจากการสำรวจยอดขายเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพจากธรรมชาติในไทยปี 2015 - 2020 โดยมีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แสดงให้เห็นว่าคนไทยหันมาบริโภคเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพจากธรรมชาติมากขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงยอดขายเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพจากธรรมชาติในประเทศไทยปี 2015 - 2020

ทำให้บริษัทเติบโตแบบก้าวกระโดดจึงมีการรับพนักงานมาเพิ่ม ปัจจุบันเป็น 7 คน เมื่อยอดขายเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา ไม่ว่าจะเป็นการจัดออเดอร์ไม่ถูกต้อง ตกหล่น ปัญหาการซ่อมเครื่อง การไม่เข้าใจปัญหาระหว่างการใช้งานของลูกค้า เป็นต้น ทำให้พนักงานโดนตำหนิจากเจ้านาย ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและความกดดันในระหว่างการทำงาน บุคลากรถือว่าเป็นหัวใจหลักในการประกอบธุรกิจ ช่วยขับเคลื่อนบริษัทให้ประสบความสำเร็จ และมีความยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการบริการลูกค้าในด้านการขาย การให้ความรู้ในสินค้าและการบริการ ซึ่งเป็นตัวกลางสำคัญที่ช่วยให้ได้ผลผลิตตรงตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามมนุษย์มีความคิดและความรู้สึกที่แตกต่างจากเครื่องจักร เพราะมนุษย์มีความรู้สึกและอารมณ์ ถ้าหากอารมณ์ไม่เป็นเชิงบวกก็จะส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การจัดออเดอร์ผิด ไม่ครบ



ตามคำสั่ง การจําราคาสินค้าไม่ได้ การไม่เข้าใจในปัญหาจริง ๆ จึงไม่สามารถช่วยลูกค้าในการแก้ไขปัญหาค่าได้

ดังนั้นการเพิ่มความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) ให้กับพนักงานจึงถือเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงาน ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคลากรหรือ อารมณ์ความรู้สึกที่ชื่นชอบหรือรู้สึกเป็นสุขกับภารกิจหลัก ต้องการเป็นที่ยกย่องและได้รับการยอมรับจากคนทั่วไป ได้ทำงานในที่ที่รู้สึกมั่นคง มีความก้าวหน้า เข้าถึงโอกาสในการพัฒนา มีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตากรุณา เพื่อนร่วมงานที่จริงใจ และรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการทำงาน (Kittisuksatit, S. et al., 2013)การทำงานอย่างมีความสุขนั้นจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนภายในองค์กรปรารถนา หากได้ทำงานในที่ทำงานที่รู้สึกว่าจะมีความสุขก็จะมีอารมณ์เชิงบวก จะรู้สึกผูกพัน สนุกสนานไปกับสิ่งที่กำลังทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยลดความเครียดหรือความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเจริญ ก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Dasa, C, 2009)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้ทำค้นหาคำปัจจัยด้านความสุข โดยมุ่งเน้นไปที่ความสุขของพนักงาน เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าความดีงามในองค์กรและการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานในองค์กร (Lewis, 2011) ด้วยวิธีการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานโดยการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงาน และการพัฒนาขีดความสามารถ ในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด
2. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกต พร้อมทั้งตั้งคำถามเชิงบวกตามแนวคิดทฤษฎีสุนทรียสาธก (AI) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาจุดรวม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergences) สำหรับนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการสร้างความสุข (PERMA Model) โดยกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด จำนวน 7 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์พนักงาน โดยการตั้งคำถามตามหลักสุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยแยกออกเป็นปัจจัยจุดร่วม (Convergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มาก และปัจจัยจุดโดดเด่น (Divergences) คือปัจจัยที่มีความถี่น้อยแต่มีความโดดเด่น เพื่อสรุปที่จะนำมาใช้ในการออกแบบโครงการและดำเนินกิจกรรมต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามกระบวนการสุนทรียศาสตร์ 5 ขั้นตอน (Cooperrider, D. L. et al., 2008) ได้แก่

ขั้นที่ 1 การกำหนดหัวข้อ (Define) คือ การกำหนดหัวข้อ นิยาม และขอบเขตของงาน

ขั้นที่ 2 การค้นหา (Discovery) คือ การตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุด จากความประทับใจหรือประสบการณ์เชิงบวกในองค์กรอย่างจริงใจ เป็นการชื่นชมสิ่งที่ดีที่มีอยู่ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการหาจุดแข็ง โอกาส และศักยภาพของบุคคลและองค์กรได้

ขั้นที่ 3 การสร้างฝัน (Dream) คือ ขั้นตอนในการจินตนาการเพื่อสร้างผลลัพธ์ในอนาคตจากผู้ที่มีส่วนร่วมในองค์กรมาร่วมพูดคุยเพื่อประเมินสถานภาพ ศักยภาพ ความเข้มแข็งและขีดความสามารถขององค์กร เพื่อร่วมสร้างอนาคตใหม่ให้กับองค์กรอย่างสร้างสรรค์

ขั้นที่ 4 การออกแบบ (Design) คือ การกำหนดแนวทาง แผนการ หรือวิธีการเพื่อที่จะนำพาองค์กรไปให้ถึงที่ฝันไว้ อีกทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบและรายละเอียดต่าง ๆ ของแผนการ เพื่อสร้างเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้รู้บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง รับรู้ถึงกระบวนการในการดำเนินการและผลักดันให้เกิดการดำเนินการให้เป็นไปตามภาพฝันอย่างเป็นขั้นตอนและสามารถตรวจสอบวัดผลได้

ขั้นที่ 5 การดำเนินการ (Destiny) คือ การนำแผนการที่ได้วางแผนไปปฏิบัติใช้จริงโดยมีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้มีส่วนร่วมนก่อนการปฏิบัติ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมารวบรวมเพื่อทำการค้นหาสิ่งที่ดีได้ และโอกาสในการปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงาน รวมไปถึงการปรับปรุงแผนการใหม่จนกว่าความฝันจะกลายเป็นจริง

สำหรับขั้นตอนการค้นหาผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์พร้อมกับการสังเกตพนักงาน โดยตั้งคำถามแบบปลายเปิดเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด แล้วนำข้อมูลที่ได้



ได้มาวิเคราะห์ เพื่อสรุปปัจจัยสำคัญที่จะนำมาใช้ในการออกแบบโครงการและดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสุขให้กับพนักงานในบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ตามแนวทางของทฤษฎีแห่งความสุข PERMA Model (Seligman, M. E., 2011) ทั้งหมด 5 ประการ ได้แก่ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) การมีส่วนร่วมเต็มตัวในสิ่งที่กำลังทำ (Engagement) การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationships) การรู้สึกรับคุณค่า (Meaning) และการบรรลุถึงเป้าหมาย (Accomplishment) เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการค้นหาคำตอบที่ตรงกับประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด จำนวน 7 คน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 ด้านความประทับใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน และความอิสระในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และความสบายใจในการทำงาน พนักงานคนที่ 2 กล่าวว่า “เพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นกันเอง มีอะไรก็ช่วยเหลือกัน เจ้านายให้ความสำคัญกับลูกน้อง ดูแลลูกน้องเป็นอย่างดีได้เรียนรู้ในระบบงานของเอกชนเนื่องจากผมเคยทำงานในองค์กรของราชการและรัฐวิสาหกิจมาก่อน ทำให้มีความเข้าใจในระบบการทำงานของรัฐบาลอยู่บ้าง และยังไม่เคยทำงานหรือเรียนรู้หลักการทำงานในระบบของเอกชน ด้านการขายของออนไลน์ทำให้ได้รู้ว่าการขายของออนไลน์เป็นแบบไหน มีวิธีการ และขั้นตอนอย่างไร และทำให้ได้รู้ว่าการสื่อสารกับลูกค้าคืออะไร มีหลักการทำงานแบบไหน” (ณัฐพล อินตา, 2563)

1.2 ด้านความภาคภูมิใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีความสุขเพิ่มขึ้น และได้แสดงศักยภาพของตนเองได้เต็มที่ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ให้ลูกค้ามีอาชีพ ได้ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาในการใช้งาน ได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องผักผลไม้ สามารถนำเงินเดือนมาเลี้ยงครอบครัว และได้ดูแลสุขภาพของตนเอง พนักงานคนที่ 1 กล่าวว่า “เป็นทำงานโดยยึดถือการมีส่วนร่วมของพนักงานในแต่ละคนเมื่อพบปัญหาในการทำงานจะต้องสอบถามรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน โดยทำให้รู้ได้ว่าทุกความคิดเห็นมีคุณค่า สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับลูกค้า มีเหตุการณ์นี้ผมรู้สึกภูมิใจมาก ๆ ได้รับคำชมจากลูกค้าว่า ป้ามีสุขภาพดีขึ้นได้เพราะดื่มน้ำสกัดเป็นประจำ” (นิติพงษ์ สุยะใหญ่, 2563)

1.3 ด้านจุดแข็งของตัวเองในการทำงานและจุดแข็งของบริษัท พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จึงสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี รวมถึงการบริการหลังการขายที่ดี อีกทั้งพนักงานยังมีความขยัน อดทน และมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้สินค้าของบริษัทยังมีราคาที่จับต้องได้ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ มีการวางแผนการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบ เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ไว ชอบพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีทักษะในการขายของที่ช่วยพูดให้ลูกค้าสนใจในสินค้า มีความกระตือรือร้น และบริษัทมีอะไหล่พร้อมเปลี่ยนให้ลูกค้าทันทีเมื่อเกิดปัญหา พนักงานคนที่ 3 กล่าวว่า “ผมเป็นคนค่อนข้างละเอียดในการทำงาน และตรวจสอบซ้ำ มีความรับผิดชอบ ขยันและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ จุดแข็งของบริษัท เป็นสินค้าสุขภาพที่มีราคาถูก สามารถจับต้องได้ และดูแลลูกค้าที่พบปัญหาได้รวดเร็ว รวมถึงการซ่อมและตรวจสอบอุปกรณ์ภายใน 2 วันทำการ” (ณัฐวุฒิ ทองจินดา, 2563)

1.4 ด้านความต้องการที่จะสามารถเพิ่มความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ การมียอดขายที่เพิ่มขึ้น การประชุมกันเพื่ออัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ภายในบริษัทอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และการกินเลี้ยงกันพบปะสังสรรค์ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมาจำหน่าย ต้องการให้อะไหล่บางชิ้นมีความแข็งแรงทนทานมากขึ้น ต้องการเพิ่มพูนทักษะในการทำงานที่ตัวเองขาด เพื่อให้การทำงานมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และระบบหลังร้านที่ดีที่สามารถรับมือกับความก้าวหน้าของบริษัทในอนาคต พนักงานคนที่ 6 กล่าวว่า “อยากขอพรให้บริษัทของเรามียอดขายที่ดีขึ้นในทุกๆ เดือน ซึ่งมีการประชุมแลกเปลี่ยนแนวคิดระหว่างพนักงานกับผู้บริหารในการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ รวมถึงการเพิ่มยอดขาย และพนักงานมีส่วนร่วมในการลงมติหัวข้อที่ประชุม” (วรุณชัย ชัยสม, 2563)

2. การค้นพบประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานภายในบริษัทจุเซอะ ซ็อบ จำกัด สามารถค้นพบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model) ได้ดังนี้

2.1 อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีโดยอยู่กันแบบครอบครัว การมีอิสระในการทำงาน บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน มีความขยัน อดทน สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ได้แก่ ความสบายใจในการทำงาน การเรียนรู้ไว และสามารถช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

2.2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมโดยสมบูรณ์ (Engagement) พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ ได้แสดงศักยภาพของตัวเองได้เต็มที่ในการทำงาน มีความขยัน อดทน สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ได้แก่ ได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้



ประสบการณ์ใหม่ๆเกี่ยวกับเรื่องผักผลไม้ มีการวางแผนในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบ ชอบพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2.3 การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีโดยอยู่กันแบบครอบครัว บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบสุขภาพที่ดี สินค้ามีคุณภาพดีราคาจับต้องได้ และมีการประชุมพบปะสังสรรค์ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีอาชีพ และเมื่อเกิดปัญหาสามารถช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาได้

2.4 การมีชีวิตอย่างมีคุณค่า (Meaning) พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) คือ การได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบสุขภาพที่ดีให้กับลูกค้า สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีอาชีพสามารถนำรายได้มาเลี้ยงดูครอบครัวได้ และการได้หันมาดูแลสุขภาพตัวเอง

2.5 การบรรลุผลสำเร็จ (Accomplishment) พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ บริษัทมีบริการหลังการขายที่ดี บริษัทมียอดขายที่เพิ่มขึ้น สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดเด่น (Divergences) ได้แก่ ได้ช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ปัญหาระหว่างการใช้งาน มีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมาจำหน่าย ต้องการให้อะไหล่บางชิ้นมีความแข็งแรงทนทานมากขึ้น เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่ และการมีระบบหลังร้านที่ดีที่สามารถรับมือกับความก้าวหน้าของบริษัทในอนาคต

จะเห็นว่าแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด มี 5 ด้าน ตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model) ได้แก่ 1) อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) 2) สภาวะที่เราทุ่มเท (Engagement) 3) การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) 4) การมีชีวิตอย่างมีคุณค่า (Meaning) 5) การบรรลุผลสำเร็จ (Accomplishments) โดยจะนำผลการวิเคราะห์ตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model) มาพิจารณาหาแนวทางเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานของบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด ต่อไป

3. ผลการดำเนินงานแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัดจากการค้นพบประสบการณ์เชิงบวกของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่เป็นจุดร่วม (Convergences) มาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีความสุข (PERMA Model) นำไปสู่ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream) คือ การเป็นบริษัทที่เต็มไปด้วยความสุขและเริ่มวางแผนจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มความสุขให้พนักงานในขั้นตอนกระบวนการออกแบบ (Design) เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในกระบวนการดำเนินการ (Destiny) โดยในส่วนของจุดโดดเด่น (Divergences) เป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้พัฒนาต่อยอดหรือเป็นข้อเสนอแนะต่อไป ซึ่งสามารถออกแบบโครงการได้ 4 โครงการ ดังนี้



โครงการที่ 1 เพิ่มสุขศรัทธา เนื่องจากบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด เป็นบริษัทเล็ก ๆ ไม่มีผู้จัดการ การติดต่อประสานงานจะเป็นการติดต่อโดยตรงกับเจ้าของบริษัท และใช้วิธีการส่งงานผ่านระบบออนไลน์ เจ้าของบริษัทไม่ค่อยได้เจอกับพนักงาน จึงทำให้เกิดช่องว่าง พนักงานไม่กล้าเสนอความคิดเห็นหรือเสนอไอเดียต่าง ๆ จึงออกแบบโครงการเพื่อเพิ่มและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและเจ้าของบริษัท ให้เกิดความสบายใจ มีความสุข โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่ที่อยากจะไปรับประทานอาหารร่วมกัน โดยจัดทำโครงการในลักษณะที่ให้พนักงานและเจ้าของบริษัทร่วมรับประทานอาหารมื้อเย็นของวันศุกร์ สดท้ายประจำเดือนนั้น ๆ โดยร้านอาหารจะให้พนักงานเป็นคนเลือกและนำเสนอเวียนกันไปเรื่อย ๆ ซึ่งคาดว่า พนักงานจะรู้สึกมีความสุขกับการรับประทานอาหาร เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีช่องว่างระหว่างเจ้าของบริษัทน้อยลง กล้าที่จะเสนอความคิดเห็นของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุข (PERMA Model) 3 ด้าน คือ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) การสร้างมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationships) และการที่ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า (Meaning)

โครงการที่ 2 เพิ่มพูนทักษะกัน เนื่องจากเริ่มแรกบริษัทมีพนักงานเพียงแค่ 2 คน โยทุกคนสามารถทำได้ทุกหน้าที่ ไม่มีการแบ่งส่วนให้รับผิดชอบอย่างชัดเจน จากนั้นบริษัทค่อยเติบโตขึ้นจึงมีพนักงานเข้ามาเพิ่ม จนปัจจุบันมีทั้งหมด 7 คน บางคนมีทักษะในการซ่อมสินค้า มีทักษะในการคุยกับลูกค้า ทักษะในการขายที่ดี โดยเริ่มแรกจากกิจกรรมการหายอดขาย เจ้าของบริษัทอยากให้พนักงานมีส่วนร่วมในการหายอดขาย แต่พนักงานไม่มีทักษะในการขาย ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นหายอดอย่างไร ควรทำอย่างไร จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและความกดดัน จึงออกแบบโครงการเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้กับพนักงานในส่วนที่ขาดหายไป เช่น ทักษะด้านการขาย เป็นต้น โดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถเพิ่มพูนทักษะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้และเกิดสภาวะลื่นไหล (FLOW) ซึ่งคาดว่าโครงการเพิ่มพูนทักษะทางด้านการขายจะทำให้พนักงานมีทักษะในการขายที่ดีขึ้น ส่งผลให้มียอดขายเพิ่มขึ้น จะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุข (PERMA Model) 5 ด้าน คือ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) สภาวะลื่นไหล (Engagement) การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationships) การที่ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า (Meaning) การบรรลุถึงเป้าหมาย (Accomplishment)

โครงการที่ 3 Stand up Meeting เนื่องจากพนักงานไม่มีการพูดคุยกันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้บางครั้งงานไม่มีความต่อเนื่อง ไม่ทราบว่าใครกำลังทำอะไร หรือเจอกับปัญหาอะไร จึงออกแบบโครงการเพื่อเป็นการพูดคุยกันของพนักงานภายในบริษัท เพื่อสานความสัมพันธ์ และนำเรื่องที่พูดคุยมาเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องราวของกันและกัน ภายในองค์กร โดยเป็นการประชุมกันช่วงเวลา 11.45 น. ของทุกวัน ในรูปแบบของการยืน ใช้



เวลา 15 นาที ก่อนที่จะพักรับประทานอาหารกลางวัน ให้แต่ละคนเล่าว่า ตนเองกำลังทำอะไร อยู่และกำลังจะทำอะไรต่อไป หรือเจอปัญหาอะไร ซึ่งคาดว่าจะทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดี การทำงานมีความราบรื่น มีความประติดประต่อกัน ข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง จะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุข (PERMA Model) 4 ด้าน คือ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationships) การที่ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า (Meaning) การบรรลุถึงเป้าหมาย (Accomplishment)

โครงการที่ 4 มาแชร์กันหน่อย เนื่องจากบริษัทมีรูปแบบการขายแบบออนไลน์ จึงทำให้เรื่องโปรโมชั่นของทางร้าน หรือการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงราคา เกิดขึ้นได้บ่อยอยู่เสมอ โดยส่วนใหญ่เจ้าของบริษัทจะเป็นฝ่ายคิดโปรโมชั่นอยู่ฝ่ายเดียว และชอบแฉงแบบกะทันหัน ทำให้พนักงานเกิดความสับสน จำไม่ได้ หรือเข้าใจโปรโมชั่นแบบผิด ๆ ซึ่งโครงการนี้จะป็นโครงการที่ทำให้พนักงานและเจ้าของบริษัทได้ร่วมกันแชร์ ความเห็น หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ก่อนที่จะดำเนินการจริง เพื่อให้ทราบถึงเรื่องราวของกันและกันภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากการใช้งานของลูกค้า ผลตอบรับหลังจากลูกค้าได้ลองใช้สินค้าไปแล้ว รวมไปถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งจะให้พนักงาน หรือ เจ้าของบริษัท นำข้อมูลที่จะแชร์ มาเตรียมนำเสนอ ใช้ระยะเวลาในการประชุมไม่เกิน 1 ชั่วโมง รวมถาม-ตอบ ซึ่งคาดว่าจะพนักงานและผู้บริหารจะได้พูดคุยกันมากขึ้น ได้ฟังความเห็นจากพนักงานที่ได้รับผลตอบรับ จากลูกค้าหรือปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน ทำให้การทำงานมีความราบรื่น งานมีความประติดประต่อกัน และสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ ซึ่งจะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุข (PERMA Model) 5 ด้าน คือ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) สภาวะสิ้นไหล (Engagement) การมีความสัมพันธ์ที่ดี(Relationships) การที่ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า (Meaning) การบรรลุถึงเป้าหมาย (Accomplishment)

จากการดำเนินโครงการทั้ง 4 โครงการ สามารถวิเคราะห์ผลของการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในการทำงานที่ตอบสนองตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model) ได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสรุปผลโครงการตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model)

ลำดับ	ชื่อโครงการ	ทฤษฎีความสุข (PERMA Model)
1	เพิ่มสุขศุภกรรรรษา	- อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) - การมีส่วนร่วม (Engagement) - ความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship)
2	เพิ่มพูนทักษะ	- อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) - การมีส่วนร่วม (Engagement) - ความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) - ความหมายของชีวิต (Meaning) - เป้าหมายและความสำเร็จ (Achievement)

ลำดับ	ชื่อโครงการ	ทฤษฎีความสุข (PERMA Model)
3	Stand up Meeting	- อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) - การมีส่วนร่วม (Engagement) - ความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) - เป้าหมายและความสำเร็จ (Achievement)
4	มาแชร์หน่อย	- อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) - การมีส่วนร่วม (Engagement) - ความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) - ความหมายของชีวิต (Meaning) - เป้าหมายและความสำเร็จ (Achievement)

อภิปรายผล

1. ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานและการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด จากการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด และการสังเกตพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด โดยวิเคราะห์ตามแนวทางของทฤษฎีความสุข (PERMA Model) ได้ผลการศึกษา ดังนี้พนักงานมีอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) จากการที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดีโดยทำงานกันแบบครอบครัว

มีอิสระในการทำงานจึงทำงานด้วยความขยันและอดทน โดยบริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างมาก ทำให้มีความสุขสบายใจในการทำงาน สามารถเรียนรู้งานได้ไว และสามารถช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ สอดคล้องการศึกษา ของ นันทพร ทองลิ้ม ที่พบว่าการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกันทำให้รู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ทำอยู่ สำหรับด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโดยสมบูรณ์ (Engagement) พบว่า พนักงานได้แสดงศักยภาพของตัวเองได้เต็มที่ในการทำงาน ด้วยความขยันและอดทน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องผักผลไม้ นอกจากนี้ยังวางแผนในการทำงานทำให้มีความสุข ครอบคลุม ได้พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ (นันทพร ทองลิ้ม, 2563) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ วัฒนา หวังพลายเจริญสุข พบว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรเกิดจากลักษณะของงาน สัมพันธภาพในการทำงาน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน สำหรับด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) พบว่า พนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดีโดยอยู่กันแบบครอบครัว มีการประชุมพบปะสังสรรค์กัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพราะได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบสุขภาพที่ดีด้วยสินค้าที่มีคุณภาพมีราคาที่สมเหตุสมผล (วัฒนา หวังพลายเจริญสุข, 2561) สอดคล้องกับ จีออสดีบี ประเทศไทย ที่ได้จัดทำสำรวจปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความสุข คือ ความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หากความสัมพันธ์



ในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อนร่วมงานต่างทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะมีอุปสรรคระหว่างทำงานบ้าง แต่ความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมจะทำให้ทุกคนในทีมยินดีที่จะร่วมมือกัน เพื่อฟันฝ่าอุปสรรคไปด้วยกัน สำหรับด้านการมีชีวิตอย่างมีคุณค่า (Meaning) พบว่าการได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบสุขภาพที่ดีให้กับลูกค้า หรือการได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีอาชีพ และการได้หันมาดูแลสุขภาพตัวเองทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า สอดคล้องกับ Gavin, J. H. & Mason. R. O. ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขที่เกิดจากความดี การกระทำ หรือการตัดสินใจภายใต้กรอบคุณธรรม จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง ยอมรับนับถือตนเอง ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน สำหรับด้านการบรรลุผลสำเร็จ (Accomplishment) (Gavin, J. H. & Mason. R. O., 2004) พบว่า พนักงานต้องการให้บริษัท มียอดขายเพิ่มขึ้น จากการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ปัญหา การมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมาจำหน่าย นอกจากนี้พนักงานยังอยากเพิ่มพูนทักษะในการทำงานเพื่อสามารถจัดการกับระบบการทำงานเพื่อความก้าวหน้าของบริษัทในอนาคต สอดคล้องกับ Manion, J. O. ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความสุข คือ ความสำเร็จในงาน หรือการรับรู้ว่า ตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Manion, J. O., 2003)

2. แนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด ได้ออกแบบโครงการจากการวิเคราะห์ตามแนวทฤษฎีความสุขได้ 4 โครงการ ได้แก่ โครงการเพิ่มศุกร์สุขหรรษ โครงการเพิ่มพูนทักษะกัน โครงการ Stand up Meeting และโครงการไหนแซ่สี โดยจากการดำเนินการและวัดผลแล้ว พบว่า พนักงานมีการตอบสนองตามทฤษฎีความสุข (PERMA Model) 5 ด้าน คือ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) สภาวะสิ้นไหล (Engagement) การมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationships) การที่ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า (Meaning) และการบรรลุถึงเป้าหมาย (Accomplishment) ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละโครงการมีกำหนดจุดมุ่งหมาย และออกแบบจากการค้นหาประสบการณ์ที่ดีจากพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์จากสิ่งที่พนักงานวาดฝันไว้ให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้พนักงานมีความสุขมากขึ้นในการทำงาน โดยมีความกระตือรือร้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานผ่อนคลายมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภา ฉิมหลวง กรณีศึกษาหน่วยผ่าตัด 3 ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมพบว่า พยาบาลห้องผ่าตัดมีทัศนคติในการทำงานที่ดี บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น มีความสุขกับการทำงานมากขึ้น และส่งผลดีกับผู้ที่มาใช้บริการ (ภา ฉิมหลวง, 2562)



สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกหรือความประทับใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จูเซอะ ซ็อบ จำกัด พบว่า ด้านความประทับใจในการทำงานมีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความอิสระในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ ด้านความภาคภูมิใจในการทำงานมีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีความสุขเพิ่มขึ้น และได้แสดงศักยภาพของตัวเองได้เต็มที่ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้ามีอาชีพ ได้ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาในการใช้งาน ด้านจุดแข็งของตัวเองในการทำงานและจุดแข็งของบริษัทมีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ได้แก่ การบริการหลังการขายที่ดี มีความรับผิดชอบ นอกจากนี้สินค้าของบริษัทยังมีราคาที่ต้องจ่ายได้ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ไว ชอบพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีทักษะในการขายของที่ช่วยพูดให้ลูกค้าสนใจในสินค้า มีความกระตือรือร้น และด้านความต้องการที่จะสามารถเพิ่มความสุขในการทำงานมีปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ได้แก่ การมียอดขายที่เพิ่มขึ้น การประชุมกันเพื่ออัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ภายในบริษัทอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และการกินเลี้ยงกันพบปะสังสรรค์ สำหรับปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ได้แก่ การมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมาจำหน่าย ต้องการเพิ่มพูนทักษะในการทำงานที่ตัวเองขาดเพื่อทำให้การทำงานมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการค้นพบประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานนำข้อมูลที่มาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีความสุข (PERMA Model) เพื่อออกแบบโครงการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มความสุข ทั้งหมด 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการเพิ่มสุขศุภกรรหรรษา 2) โครงการเพิ่มพูนทักษะกัน 3) โครงการ Stand up Meeting 4) โครงการมาแชร์กันหน่อย ผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ พบว่าพนักงานในบริษัทมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ข้อผิดพลาดจากการทำงานลดน้อยลง มีความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์ที่ดีบรรยากาศในการทำงานดูผ่อนคลายมากขึ้น ผู้ที่สนใจสามารถนำโครงการที่นำเสนอในงานวิจัยไปต่อยอดเพื่อให้เกิดกิจกรรมอื่น ๆ ที่สามารถสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในบริษัทหรือกิจการต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสบการณ์เชิงบวกจากลูกค้า เพื่อนำมาต่อยอดในการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท และส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท



เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล อินธ. (15 เมษายน 2563). ด้านความประทับใจในการทำงาน. (อินชกร จำนงนิตย, ผู้สัมภาษณ์)
- ณัฐวุฒิ ทองจินดา. (15 เมษายน 2563). ด้านจุดแข็งของตัวเองในการทำงานและจุดแข็งของบริษัท. (อินชกร จำนงนิตย, ผู้สัมภาษณ์)
- นันทพร ทองลิ้ม. (2563). ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงานผ่านความสุขในการทำงาน. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิติพงษ์ สุยะใหญ่. (15 เมษายน 2563). ด้านความภาคภูมิใจในการทำงาน. (อินชกร จำนงนิตย, ผู้สัมภาษณ์)
- ภา นิมลหลวง. (2562). การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อค้นหาและสร้างความสุขในการทำงานของพยาบาล ห้องผ่าตัดกรณีศึกษา: หน่วยผ่าตัด 3 แผนกการพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์. ใน ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการจัดการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรุตม์ ชายสม. (15 เมษายน 2563). ด้านความต้องการที่จะสามารถเพิ่มความสุขในการทำงาน. (อินชกร จำนงนิตย, ผู้สัมภาษณ์)
- วิศยา หวังพยาบาลเจริญสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 13(2), 19-30.
- Cooperrider, D. L. et al. (2008). Appreciative Inquiry Handbook: For Leaders of Change. 2nd ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Dasa, C. (2009). Happy Workplace. Retrieved October 21, 2021, from http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/echange/7-05-52_Column_6.pdf
- Gavin, J. H. & Mason. R. O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. Organization Dynamics, 33(1), 379-392.
- Kittisuksatit, S. et al. (2013). Quality of life, the work and Joy. Bangkok: Thammasat Press.
- Manion, J. O. (2003). Joy At Work Creating a Positive Workplace. Journal of Nursing, 33(12), 652 - 659.
- Seligman, M. E. (2011). Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Wellbeing. Australia: A William Heinemann book.