

แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานโดยใช้สุนทรียศาสตร์ ของร้านศรีบราวน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

Approaches to Increase Happiness for Employees by Using Appreciative Inquiry in Sri Brown Café Khon Kaen Branch, Khon Kaen Province

ธนพล ธรรมประชา (Thanapol Thampracha)* ประเสริฐ คำรงค์ชัย (Prasert Damrongchai)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานโดยใช้สุนทรียศาสตร์ของร้านศรีบราวน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและเพื่อจัดตั้งโครงการเพื่อเพิ่มความสุขของคนในองค์กรโดยใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ โดยเริ่มจากการตั้งคำถามเชิงบวกโดยใช้ทฤษฎี 5W 1H เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์หาจุดร่วม จุดโดดเด่นและวิเคราะห์องค์กรโดยใช้ทฤษฎี SOAR แล้วนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบโครงการเพื่อเพิ่มความสุขของคนในองค์กร ซึ่งโครงการที่จัดทำขึ้นมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความสุข 8 ประการ โดยมีโครงการดังนี้ 1) ประชุมประจำเดือน 2) Sri Brown Family 3) Big Cleaning Day 4) ให้เท่ากับได้ 5) เพิ่มทักษะให้พนักงาน โดยหลังจากการดำเนินโครงการทั้งหมดพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น มีความผิดพลาดในการทำงานลดลง อีกทั้งมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของพนักงานเพิ่มขึ้น

ABSTRACT

Approaches to Increase Happiness for Employees by Using Appreciative Inquiry in Sri Brown Café Khon Kaen Branch, Khon Kaen Province. This research is a qualitative study with aims to seek positive experiences which make employees happy and to establish a program for developing employees' happiness by using Appreciative Inquiry (AI). 5W 1H's theory of happiness was used in forming positive questions to explore positive employees. Data collected from the interviews was analyzed in order to find common point and divergences point and analyzed SOAR. Then, a program was designed to develop employees' happiness on the Eight Concepts of Happy Workplace. The program included the followings: 1) Monthly meeting 2) Sri Brown Family 3) Big Cleaning Day 4) Giving = Receiving 5) Increasing multi-skills for employees. After implementing the program the results showed that employees' happiness increased. Employees' ability to work increased. There were fewer mistakes in the workplace. Moreover, there was more happiness in workplace.

คำสำคัญ: การเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานโดยใช้สุนทรียศาสตร์

Keyword: Increase happiness for employees by Using Appreciative Inquiry

* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ธุรกิจร้านกาแฟและเบเกอรี่เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความนิยมและมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยมูลค่าธุรกิจร้านกาแฟพุ่งขึ้นสูงถึง 17,000 ล้านบาท เติบโตเฉลี่ยร้อยละประมาณ 15-20 ต่อปี มีปัจจัยสำคัญ คือ วัฒนธรรมการดื่มกาแฟที่กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนไทย โดยอัตราเฉลี่ยในการบริโภคกาแฟของคนไทยอยู่ที่ปีละ 300 แก้วต่อคนต่อปี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นได้อีกมาก เมื่อเทียบกับปริมาณการบริโภคกาแฟจากหลายประเทศ อาทิ ญี่ปุ่นที่บริโภคกาแฟเฉลี่ยอยู่ที่ 400 แก้วต่อคนต่อปี ยุโรปบริโภคกาแฟเฉลี่ยอยู่ที่ 600 แก้วต่อคนต่อปี จึงเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเช่นกัน ธนาคารกสิกรไทย (2561) เห็นได้จากอัตราการของเจ้าของธุรกิจประเภทนี้ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการเพิ่มสาขาของธุรกิจร้านกาแฟ ซึ่งเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 13 ต่อปี เส้นทางเศรษฐกิจออนไลน์ (2561) การที่จะทำให้ธุรกิจประเภทนี้อยู่รอดได้เจ้าของธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัว สร้างกลยุทธ์และเสนอจุดขายใจธุรกิจตัวเอง เพื่อให้ตอบสนองตามความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เช่น การตกแต่งร้านที่สวยงาม รสชาติที่อร่อย ความเป็นเอกลักษณ์ และการให้บริการที่ประทับใจ พนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในธุรกิจประเภทนี้ เพราะธุรกิจร้านกาแฟและเบเกอรี่ถือได้ว่าเป็นธุรกิจการให้บริการชนิดหนึ่ง ซึ่งถ้าพนักงานสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคได้มากเท่าไร ก็จะยิ่งทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการอีก จึงถือได้ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากพนักงานเป็นตัวแปรที่จำทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ หรืออาจจะเกิดการผิดหวังกับการให้บริการ

ทรัพยากรบุคคลที่รวมไปถึงเจ้าของธุรกิจ จึงมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จ จากการสำรวจพบว่า การมาสาย การขาดงาน การลางาน และการลาออกของพนักงานส่งผลเสียต่อธุรกิจทั้งสิ้น เพราะไม่ว่าธุรกิจใดก็ไม่มีผู้ประกอบการที่ชอบเปลี่ยนพนักงาน หรือชอบให้พนักงานขาด ลาและมาสาย เพราะทุกคนล้วนต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ตั้งใจทำงาน มีความชำนาญในการทำงาน ซึ่งความชำนาญนั้นจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อได้ลงมือทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือ ต้องการพนักงานที่มีความสุขต่องานที่ทำและรักในองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานและผู้ประกอบการมีสิ่งเหล่านี้แล้ว ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข รักในงานที่ทำ และทำให้เกิดความรัก ความผูกพันในงานที่ทำ สามารถทำให้เกิดองค์กรแห่งความสุขได้ต่อไป

แนวความคิดองค์กรแห่งความสุขเป็นรูปแบบการบริหารอย่างหนึ่งที่ปัจจุบันมีผู้นำนามาใช้มากขึ้น เพราะเป็นการพัฒนาที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทั้งผลงานและความสุขของพนักงาน รวมไปถึงการนำการพัฒนาที่ยั่งยืนของพนักงาน องค์กร และสังคม เพราะองค์กรแห่งความสุขเป็นกระบวนการพัฒนาคนอย่างมีเป้าหมาย และให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยองค์กรแห่งความสุขประกอบด้วย พนักงานทำงานมีความสุข ที่ทำงานน้อยและสังคมสงบสุข การสร้างองค์กรแห่งความสุขจึงต้องดำเนินและพัฒนาทั้ง 3 ด้านไปพร้อมกัน ชาลววิทย์ และคณะ (2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ธุรกิจร้านศรีบริวารน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จากทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ ศรีบริวารน์ คาเฟ่ สาขาศูนย์อาหารคอมเพล็กซ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศรีบริวารน์ คาเฟ่ สาขาโรบินสัน จังหวัดชัยภูมิ และศรีบริวารน์ คาเฟ่ สาขาที่อป.เมืองพล จังหวัดขอนแก่น ร้านศรีบริวารน์ คาเฟ่เป็นหนึ่งในธุรกิจประเภทการให้บริการประเภทหนึ่ง ซึ่งมีการบริการกาแฟสด เครื่องดื่ม ขนมปังต่าง ๆ และเบเกอรี่ ตั้งอยู่บริเวณฝั่งกึ่งศาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดบริการตั้งแต่เวลา 7.00 น. - 23.00 น. เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาต่างๆ เนื่องจากการเปิดบริการที่ค่อนข้างนานจึงต้องมีพนักงานทั้งพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีพนักงานในจำนวนมาก มักจะพบปัญหา ขาดการช่วยเหลือกัน การสื่อสารที่บางครั้งอาจไม่เข้าใจ ไม่ตรงกัน ขาดการประสานงานที่ดี เกิดการแสดงอารมณ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้บริการลูกค้าบางครั้งที่ล่าช้า ซึ่งความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อพนักงานคือต้องการให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยไม่มี

ข้อคิดพลาต จึงอาจทำให้พนักงานเกิดความกดดัน เกิดความเครียด บรรยากาศในการทำงานไม่ดีและส่งผลกระทบต่อพนักงาน
ไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร และเกิดปัญหาหลาย ขาดงาน และการลาออกในที่สุด จึงเป็น
เหตุให้ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นถึงปัญหา จึงมีความสนใจในการศึกษาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงาน โดยใช้หลักการ
สุนทรียศาสตร์ เพื่อมาค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความประทับใจ ความสุขในการทำงาน เพื่อมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม
ความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความสุขต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของพนักงานร้านศรีบริรวาน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัด
ขอนแก่น
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานร้านศรีบริรวาน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัด
ขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ใช้แนวความคิดจากทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) และใช้แนวความคิดทฤษฎี
5W 1H มาประยุกต์ใช้ในการถามคำถามเชิงบวก เพื่อใช้สัมภาษณ์พนักงาน ร่วมกับการหาจุดร่วมและจุดโดดเด่น และ
การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อจัดทำ
โครงการสร้างความสุขโดยใช้ทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านพื้นที่

ร้านศรีบริรวาน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของผู้มีส่วนร่วม

พนักงานร้านศรีบริรวาน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างความสุขของพนักงาน
2. สามารถเพิ่มความสุขของพนักงานได้
3. เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจเรื่องแนวความคิดการเพิ่มความสุขในการทำงานไปใช้ในองค์กร

วิธีการดำเนินการศึกษา

ใช้หลักทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ภิญ โย (2553) โดยการสัมภาษณ์พนักงานร้านศรีบริรวาน์
คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้วยคำถามเชิงบวกเกี่ยวกับเรื่องของความสุขในการทำงาน เพื่อหาประสบการณ์

เชิงบวก เพื่อหาจุดร่วมของการสร้างความสุข และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการดำเนินการศึกษา เพื่อเพิ่มความสุขและพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความสุข โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานร้านศรีบราวน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้ตอบ ถึงประสบการณ์เชิงบวก และการค้นหาความประทับใจในการทำงาน

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และข้อมูลจากค้นคว้าหนังสือ ตำรา บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาร่วมกับข้อมูลแบบปฐมภูมิ

3. วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการค้นหา (Discovery)

การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกโดยการตั้งคำถามเชิงบวกที่เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่มีข้อจำกัด โดยใช้ทฤษฎี 5W 1H มาใช้ในการตั้งแบบคำถามเชิงบวกเชิงสร้างสรรค์ ทำให้รับรู้ลึกของผู้ตอบคำถาม โดยคำถามจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ตั้งแต่ทำงานมา คุณมีความประทับใจในเรื่องอะไรบ้าง
- 2) เหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้คุณมีความสุขในการทำงาน
- 3) คุณประทับใจเพื่อนร่วมงานคนไหน เพราะเหตุใด
- 4) ถ้าให้เล่าถึงความสุขที่เคยได้รับจากเพื่อนร่วมงาน มีเหตุการณ์ใดบ้างที่ทำให้คุณรู้สึกมีความสุขที่สุด
- 5) ถ้ามีโอกาสได้เล่าเรื่องดี ๆ ของร้านให้ผู้อื่นฟัง คุณจะเล่าถึงเรื่องใด

เมื่อทำการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกโดยการสัมภาษณ์กับพนักงานในองค์กร จากนั้นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ปัจจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

- 1) ปัจจัยร่วม (Convergence) เป็นปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบมากที่สุด เมื่อทำการเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยของลำดับการค้นพบ
- 2) ปัจจัยโดดเด่น (Divergence) เป็นปัจจัยที่มีความถี่น้อย เมื่อทำการเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยของลำดับการค้นพบ

3.2 การวาดฝัน (Dream)

เป็นการนำเอาปัจจัยที่มีจุดร่วม และปัจจัยที่มีจุดเด่น มาวางแผนเพื่อที่จะนำไปกำหนดเป็นแนวทางที่อยากให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยเป็นสิ่งที่สามารถปฏิบัติ และสามารถทำได้จริงเพื่อที่จะนำมาพัฒนาบุคคลกร และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การออกแบบ (Design)

เป็นขั้นตอนในการทำสิ่งที่วาดฝันหรือวางแผนให้เกิดขึ้นจริง โดยการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดเด่นที่ได้จากการค้นหาและวาดฝัน มาวิเคราะห์หาจุดแข็ง และโอกาสผ่านทฤษฎีการวิเคราะห์สออาร์

(SOAR Analysis) เพื่อจัดทำโครงการให้สัมพันธ์กับแนวคิดขององค์กรที่องค์กรอยากให้เป็นและเกิดผลเป็นองค์กรแห่งความสุข

3.4 การลงมือทำ (Destiny)

เป็นการนำแผนหรือโครงการที่ออกแบบไว้มาทำการปฏิบัติจริง โดยมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และนำมาปรับปรุงพัฒนาความสุขของพนักงานในองค์กรต่อไป

4. จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางการเพิ่มความสุข

นำผลจากการดำเนินโครงการมาสรุปผลและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินแก้ไข และปรับปรุงในการจัดทำโครงการในครั้งต่อไป

ผลการดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้จัดทำการศึกษาอิสระในหัวข้อเรื่อง การเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานโดยใช้สุนทรียศาสตร์ของร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยเริ่มจากการตั้งคำถามเชิงบวกเกี่ยวกับทฤษฎี 5W 1H เพื่อนำมาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ทำให้พนักงานมีความสุข และความประทับใจในการทำงาน แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาปัจจัยร่วม (Convergent) และปัจจัยโดดเด่น (Divergence) จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ภิญ โย (2556) และแนวความคิดองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ จุฑามาศ และคณะ (2556) มาใช้ในการวางแผนโครงการเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของพนักงานร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความประทับใจ และสิ่งทำให้เกิดความสุขในการทำงาน จากนั้นคัดเลือกประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานเพื่อหาปัจจัยร่วม (Convergent) และปัจจัยโดดเด่น (Divergence) โดยดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการค้นหา (Discovery) จากวงจรสุนทรียศาสตร์ ดังนี้

1.1 กระบวนการค้นหา (Discovery)

ผลที่ได้จากการค้นหาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกด้านความประทับใจที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานของพนักงานร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน สามารถสรุปการหาปัจจัยร่วม (Convergent) และปัจจัยโดดเด่น (Divergence) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยร่วม (Convergence) จากการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของพนักงาน
 ร้านกาแฟ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็น	ความถี่
เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ช่วยสอนงาน	15
อยู่แบบครอบครัว อบอุ่น เอาใจใส่กันและกัน	9
เพื่อนร่วมงานนิสัยดี	8
เจ้าของร้านใจดี เป็นกันเอง	8
มีงานเลี้ยง สังสรรค์	8
ได้คำชมจากลูกค้า ลูกค้าจำได้	6
อาหาร เครื่องดื่มอร่อย	6
มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน	6
มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด ประสบการณ์ ความรู้	5
ได้มิตรภาพที่ดี	4
เจ้าของร้านเอาใจใส่พนักงานและการบริการ	4
มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	4

ตารางที่ 2 แสดงปัจจัยโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกพนักงานร้าน
 ร้านกาแฟ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็น	ความถี่
มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	2
เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน	2
ช่วยกันแก้ไขปัญหา	2
ได้ฝึกในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น	1
ได้วางแผนในการทำงาน	1
ได้ทำงานกับเพื่อนในวัยเดียวกัน ทำให้คุยกันง่าย	1
ได้ทำอาหารที่อร่อยๆ	1

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergence) ที่มีความถี่มากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและช่วยสอนงานกัน รองลงมา คือ การอยู่ร่วมกันแบบครอบครัว อบอุ่น เอาใจใส่กันและกัน เพื่อนร่วมงานนิสัยดี เจ้าของร้านใจดีเป็นกันเอง มีงานเลี้ยงสังสรรค์ ได้รับคำชมจากลูกค้า ลูกค้าจำได้ อาหารเครื่องดื่มอร่อย มีสวัสดิการค่าตอบแทน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด ประสบการณ์ ความรู้ ได้มิตรภาพที่ดี เจ้าของร้านเอาใจใส่พนักงานและการบริการ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ตามลำดับ

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) ที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ได้ทำอาหารอร่อย ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนวัยเดียวกันทำให้คุยกันง่าย ได้วางแผนการทำงาน ได้ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ช่วยกันแก้ไขปัญหา เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน และมีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน ตามลำดับ

การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) อัจฉริยะ (2554)

จากการสัมภาษณ์พนักงานร้านศรีบรรณ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก สามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis) ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis)

สิ่งที่ต้องค้นหาเชิงกลยุทธ์ (Strategic Inquiry)	จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunity)
	<ol style="list-style-type: none"> เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ช่วยสอนงาน อยู่แบบครอบครัว อบอุ่น เอาใจใส่กันและกัน เพื่อนร่วมงานนิสัยดี เจ้าของร้านใจดี เป็นกันเอง มีงานเลี้ยงสังสรรค์ทุกเทศกาล อาหารและเครื่องดื่มอร่อย มีสวัสดิการค่าตอบแทน มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี 	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าของร้านใส่ใจในพนักงาน มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด ประสบการณ์ ความรู้ เพื่อนำไปต่อยอดในการทำงาน
เจตนาเห็นสิ่งดี ๆ เพื่อองค์กร (Appreciative Intent)	สิ่งที่ต้องการจะเป็น (Aspirations)	ผลลัพธ์ (Results)
	<ol style="list-style-type: none"> พนักงานมีความสุขในการทำงาน รู้สึกอยากมาทำงาน มีทัศนคติในเชิงบวก มีทำงานเป็นทีมและเป็นระบบ 	<ol style="list-style-type: none"> พนักงานทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ ทำงานด้วยอารมณ์ที่แจ่มใส แม้ในเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก มีทัศนคติที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และการให้บริการ

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis) สามารถอธิบายได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

1. เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ช่วยสอนงาน โดยพนักงานเก่าจะคอยสอนงานให้แก่พนักงานใหม่ในตำแหน่งต่าง ๆ ตามตารางงานที่ได้รับมอบหมาย และคอยช่วยเหลือกันในเวลาที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

2. อยู่แบบครอบครัวอบอุ่น เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน โดยพนักงานมีการเอาใจใส่กัน สอบถามทั้งในเรื่องการทำงานและการใช้ชีวิตนอกเหนือเวลางาน
3. เพื่อนร่วมงานนิสัยดี เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดความเชื่อใจและสามารถพึ่งพากันได้
4. เจ้าของร้านใจดีเป็นกันเอง โดยไม่ถือตัวว่าเป็นเจ้าของร้าน คอยสอนงานและเทคนิคในการทำงาน ช่วยตักเตือนในเวลาทำงานไม่ถูกต้อง หรือคอยช่วยเหลือในเวลาพนักงานทำงานไม่ทัน
5. มีงานเลี้ยงสังสรรค์ทุกเทศกาล โดยมีการจัดจตุรัสในเทศกาลปีใหม่ รวมถึงการจัดหาของที่ระลึกในวันเกิดของพนักงาน
6. อาหารและเครื่องดื่มอร่อย มีความใส่ใจในทุกกระบวนการการผลิต เลือกสรรวัตถุดิบและสินค้าที่มีคุณภาพ
7. มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน มีอาหารกลางวันสำหรับพนักงาน มีโบนัส และค่าแรงที่สมเหตุสมผล
8. มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีการจัดตกแต่งร้านร่มรื่น สะอาดตา ทำงานแล้วไม่รู้สึกอึดอัด

โอกาส (Opportunity)

1. เจ้าของร้านใส่ใจพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับพนักงาน คอยช่วยเหลือพนักงานทั้งในเรื่องของการทำงาน และการใช้ชีวิต หากพนักงานมีเรื่องเดือดร้อนก็จะเข้าไปช่วยอยู่เสมอ และให้ความสำคัญกับการทำงานที่ทำแล้วมีความสุข เพื่อให้งานที่ออกมาดีมีคุณภาพ
2. มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด ประสบการณ์ ความรู้ เพื่อนำไปต่อยอดในการทำงาน โดยจะมีการประชุมกันในทุก ๆ 3 เดือน หรือตามโอกาสสำคัญต่าง ๆ และมีการประชุมย่อยอย่างสม่ำเสมอ

สิ่งที่ต้องการจะเป็น (Aspirations)

พนักงานมีความสุขในการทำงาน รู้สึกอยากมาทำงาน มีทัศนคติในเชิงบวกทั้งในด้านการทำงาน และการใช้ชีวิต มองโลกในแง่ดีแม้จะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดการ รับมือ และแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ผลลัพธ์ (Results)

1. พนักงานทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้
 2. ทำงานด้วยอารมณ์ที่แจ่มใส แม้ในยามที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก
 3. มีทัศนคติที่ดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและการให้บริการ
2. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

การจัดทำแนวทางการเพิ่มความสุข โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ การค้นหา (Discovery) การวาดฝัน (Dream) การออกแบบ (Design) และการดำเนินการ (Destiny) ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

2.1 การค้นหา (Discovery) โดยการสัมภาษณ์พนักงานของร้านศรีบริวารณ์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและแนวทางในการเพิ่มความสุขของพนักงาน

2.2 การวาดฝัน (Dream) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อวาดฝันสิ่งที่เราต้องการจะให้ เป็น คือ พนักงานมีความสุขในการทำงาน รู้สึกอยากมาทำงาน มีทัศนคติในเชิงบวก ทั้งในด้านการทำงานและการใช้ชีวิต มองโลกในแง่ดีแม้จะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ สามารถจัดการ รับมือ และแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ มีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

2.3 การออกแบบ (Design) นำการวาดฝันมาพิจารณาวางแผน และระดมความคิดถึงความเป็นไปได้ในการออกแบบกลยุทธ์ร่วมกับเจ้าของกิจการ เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตความเป็นไปได้ในการทำโครงการต่างๆว่า สามารถทำได้มากน้อยเพียงใดและจะคุ้มกับผลลัพธ์ที่ได้อย่างไร โดยการนำปัจจัยที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานที่ได้จากการสัมภาษณ์มาให้ออกแบบและกำหนดโครงการร่วมกับการวิเคราะห์ทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis) แล้วนำผลจากการศึกษามาสร้างโครงการเพื่อให้พนักงานมีความสุข โดยอ้างอิงตามหลักทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ซึ่งแยกเป็นโครงการ จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) ประชุมประจำเดือน 2) Sri Brown Family 3) Big Cleaning Day 4) ให้เท่ากับได้ 5) เพิ่มทักษะให้พนักงาน

2.4 ผลการดำเนินงาน (Destiny) ผลการดำเนินงานตามแนวทางการเพิ่มความสุขให้กับพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

โครงการที่ 1 ประชุมประจำเดือน

ที่มาโครงการ มีปัจจัยร่วม คือ มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะคิด ความคิด ประสบการณ์ ความรู้, เจ้าของร้านเอาใจใส่พนักงานและการบริการ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีปัจจัยโดดเด่น คือ มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหา และได้วางแผนการทำงาน โดยจะตอบสนองตามแนวคิดทฤษฎีความสุข (Happy Workplace) ด้านหาความรู้ (Happy Brain)

วัตถุประสงค์ เพื่อพูดคุย แจ้งข่าวสาร แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาให้ร่วมกัน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การดำเนินการ จัดการประชุมใหญ่ทุกวันที 1 ของทุกเดือน โดยให้เจ้าของกิจการและผู้จัดการเป็นผู้นำในการประชุม โดยมีการแจ้งข่าวสาร แลกเปลี่ยนปัญหาและให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการแก้ไข เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ผู้รับผิดชอบ ทุกคนในองค์กร

ระยะเวลา เริ่มวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

งบประมาณ ไม่มีค่าใช้จ่าย

สถานที่ ร้านศรีบราวน์ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ พนักงานมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน มีขอบเขตในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

ผลการดำเนินงาน พนักงานได้ทราบถึงปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และได้แลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารให้เกิดประโยชน์ ซึ่งในการประชุมแต่ละครั้งมักจะเกิดปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ พนักงานทุกคนจึงต้องมีการประชุมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานในแนวทางเดียวกัน และทำให้พนักงานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เห็นได้จากกรณีที่พนักงานมาประชุม มีการสนใจในการรับฟังความคิดเห็น มีการแสดงความคิดเห็น และการช่วยกันหาข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทำแล้วเกิดผลดี ทั้งกับตัวพนักงานและผู้ให้บริการ และส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

โครงการที่ 2 Sri Brown Family

ที่มา มีปัจจัยร่วม คือ อยู่แบบครอบครัวอบอุ่น เอาใจใส่กันและกัน เจ้าของร้านใจดี เป็นกันเอง มีงานเลี้ยงสังสรรค์ สวัสดิการ ค่าตอบแทน ได้มีมิตรภาพ มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีปัจจัยโดดเด่น คือ ได้ฝึกการอยู่ร่วมกับ

ผู้อื่น ได้คุยกับเพื่อนในวัยเดียวกันทำให้คุยกันง่าย และได้ทำอาหารอร่อย ๆ ตอบสนองตามแนวคิดทฤษฎีความสุข (Happy Workplace) แนวคิดด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) และแนวคิดสังคมดี (Happy Society)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัว เกิดการเอาใจใส่กันและกัน เกิดมิตรภาพร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ความรักใคร่สามัคคี สร้างบรรยากาศผ่อนคลาย ให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลาย

การดำเนินงาน ให้ผู้จัดการจัดทำปฏิทินวันเกิดของพนักงาน และจัดการเค้กหรือของขวัญให้แก่พนักงาน ในวันเกิดนั้น ๆ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่อบอุ่นและความสัมพันธ์อันดี

ผู้รับผิดชอบ ผู้จัดการ พนักงานในองค์กร

ระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

งบประมาณ 10,000 - 15,000 บาทต่อปี

สถานที่ ร้านศรีบรรพต คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ พนักงานมีความสุข สนุกสนานมากขึ้น กล้าพูด กล้าเปิดใจ คุยกันได้มากขึ้น มีความสนุกสนานในการทำงานร่วมกัน และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

ผลการดำเนินงาน พนักงานมีความสุข สนุกสนานมากขึ้น สามารถพูดคุยช่วยเหลือ มีความเห็นอกเห็นใจกัน และรักใคร่กันเหมือนเป็นครอบครัว เห็นได้จากในวันเกิดของพนักงาน มะมีพนักงานคนอื่น ๆ มาร่วมแสดงความยินดี และมีการเลี้ยงฉลองเล็กๆ น้อยๆ ทำให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการทำงานมากขึ้น

โครงการที่ 3 Big Cleaning Day

ที่มา มีปัจจัยร่วม คือ เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือ ช่วยสอนงาน อยู่กันแบบครอบครัว อบอุ่น เอาใจใส่กัน และกัน ได้มิตรภาพ มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีปัจจัยโดดเด่น คือ เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน ตอบสนองตามแนวคิดทฤษฎีความสุข (Happy Workplace) แนวคิดด้านการมีสุขภาพกายและใจดี (Happy Body) และแนวคิดด้านมีน้ำใจ (Happy Heart)

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความสามัคคี เพื่อความสวยงาม สะอาดและบรรยากาศในการทำงานที่ดี

การดำเนินงาน เลือกพื้นที่ในการจัดการทำความสะอาด โดยการแบ่งพื้นที่เป็นโซน เพื่อที่จะได้ทำความสะอาด และการตรวจสอบได้ดีขึ้น

ผู้รับผิดชอบ ทุกคนในองค์กร

ระยะเวลา เริ่มเดือน กรกฎาคม เป็นต้นไป

งบประมาณ 1,000 – 1,500 บาทต่อครั้ง

สถานที่ ร้านศรีบรรพต คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ บริเวณพื้นที่ร้านมีความสะอาด สวยงาม บรรยากาศในการทำงานดี มีความปลอดภัย พนักงานเกิดความสามัคคี มีความเสียสละเพื่อมาร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน

ผลการดำเนินงาน พนักงานให้ความร่วมมือกับกิจกรรมนี้ โดยแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ร่วมกัน เป็นการสร้างความสามัคคีและเพิ่มบรรยากาศที่ดีของร้านให้มีความน่าอยู่ มีระเบียบ หยิบจับอุปกรณ์ได้ง่าย สามารถทำงานได้อย่างสะดวก ไม่ติดขัด ส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วและทำงานผิดพลาดลดลง

โครงการที่ 4 ให้เท่ากับได้

ที่มา มีปัจจัยร่วม คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน และช่วยสอนงาน, เจ้าของร้านใจดี เป็นกันเอง และมีปัจจัยโดดเด่น คือ เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน ตอบสนองตามแนวคิดทฤษฎีความสุข (Happy Workplace) แนวคิดด้านการมีน้ำใจ (Happy Heart) และแนวคิดด้านความสงบสุข (Happy Soul)

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างวัฒนธรรมให้พนักงานมีความสุข เสี่ยงสละ รู้จักการเป็นผู้ให้จากการทำบุญ ช่วยเหลือผู้อื่น รวมถึงช่วยเหลือสัตว์ เช่น การมอบอาหารให้แก่สุนัขหรือแมวจรจัด การมอบอาหารสัตว์ หรือบริจาคเงินสมทบทุนให้แก่มูลนิธิที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสัตว์จรจัด

การดำเนินงาน จัดประชุมกำหนดให้มีการจัดกิจกรรมร่วมทำบุญ ตกลงวางแผนเลือกองค์กรหรือกิจกรรมที่จะจัดร่วมทำบุญ และสมทบทุนให้สถานที่เช่น วัด มูลนิธิ รวมถึงให้อาหารแก่สัตว์ หลังจากที่ได้ตกลงกิจกรรมร่วมกันแล้ว จึงนำผลที่ได้ไปจัดเป็นกิจกรรมต่อไป

ผู้รับผิดชอบ ผู้จัดการ พนักงาน

ระยะเวลา ขึ้นอยู่กับแต่ละกิจกรรมที่เลือก

งบประมาณ 2,000 บาทต่อครั้ง

สถานที่ ตามที่ได้ที่ตกลงกัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ พนักงานมีความสุขจากการทำบุญ มีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน ได้สัมผัสถึงความสุขจากการเป็นผู้ให้ ผ่อนคลายความเครียด มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้สนิทสนมกันมากขึ้นและมีการชักชวนกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามสมควร

ผลการดำเนินงาน กิจกรรมแรกที่ได้จัดทำคือ กิจกรรมร่วมทำบุญบริจาคอาหารให้แก่สัตว์ เช่น สุนัขจรจัด แมวจรจัด รวมไปถึงอาหารปลา หรือแม้กระทั่งการสมทบทุนร่วมกับมูลนิธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทางร้านได้จัดทำกล่องเพื่อรับบริจาคสมทบทุน โครงการแก่ผู้มาใช้บริการที่ร้านและพนักงานตามจิตศรัทธา พนักงานได้มีความสุขจากการที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการทำบุญ รู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการเป็นผู้ให้ก่อนที่จะได้เป็นผู้รับ และพนักงานมีน้ำใจ

โครงการที่ 5 เพิ่มทักษะให้พนักงาน

ที่มา มีปัจจัยร่วม คือ เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ช่วยสอนงานกัน อาหารและเครื่องดื่มอร่อย ได้คำชมจากลูกค้า ลูกค้าทำได้ มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทัศนคติ ประสบการณ์ ความรู้ เจ้าของร้านเอาใจใส่พนักงาน และมีปัจจัยโดดเด่น คือ ได้วางแผนในการทำงาน และได้ทำอาหารที่อร่อย ตอบสนองตามแนวคิดทฤษฎีความสุข (Happy Workplace) แนวคิดด้านการมีน้ำใจ (Happy Heart) และแนวคิดด้านการหาความรู้ (Happy Brain)

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนให้แก่พนักงานในสาขา ในการพัฒนาคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม

การดำเนินงาน คัดเลือกพนักงานผู้มีความพร้อม และความสามารถเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

ผู้รับผิดชอบ เจ้าของกิจการ

ระยะเวลา เริ่มเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

งบประมาณ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ฝึกอบรม

สถานที่ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ฝึกอบรม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ พนักงานมีทักษะเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำทักษะนั้นมาถ่ายทอดเป็นความรู้และประสบการณ์ให้แก่พนักงานคนอื่น ๆ ในร้าน เพื่อเป็นองค์กรแห่งการพัฒนา

ผลการดำเนินงาน มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ โดยโครงการแรกที่ได้จัดทำ คือ การอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานมหวานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร สามารถคิดค้นและสร้างเป็นเมนูใหม่ ๆ มารองรับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มความสุขของพนักงาน โดยการใช้หลักสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. อภิปรายผล สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของพนักงานร้านศรีบรรณ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ในการศึกษาค้นหาประสบการณ์เชิงบวกครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การศึกษาค้นหาจากทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ในการหาประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานร้านศรีบรรณ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 22 คน โดยพบว่าปัจจัยที่เป็นปัจจัยร่วมที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือกัน ช่วยสอนงาน รองลงมาคือ อยู่แบบครอบครัวอบอุ่น เอาใจใส่กันและกัน เพื่อนร่วมงานนิสัยดี เจ้าของร้านใจดี เป็นกันเอง มีงานเลี้ยง สังสรรค์ ได้รับคำชมจากลูกค้า ลูกค้าจ่ายได้ อาหารและเครื่องดื่มอร่อย มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน ได้มีรูปภาพที่ดี มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ ความคิด ประสบการณ์ ความรู้ เจ้าของร้านเอาใจใส่พนักงานและการบริการ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ส่วนปัจจัยที่โดดเด่น คือ ได้ทำอาหารที่อร่อย ได้ทำงานกับเพื่อนในช่วงวัยเดียวกัน ทำให้คุยกันได้ง่าย ได้วางแผนในการทำงาน ได้ฝึกในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้ทำงานในร้านที่มีระบบที่ดี ช่วยกันแก้ปัญหา เพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหา

1.2 เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่พนักงานร้านศรีบรรณ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกเพื่อเพิ่มความสุขให้แก่พนักงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ปัจจัยร่วม (Convergence) และปัจจัยโดดเด่น (Divergence) ร่วมกับการวิเคราะห์ทฤษฎีสออาร์ (SOAR Analysis) และการวิเคราะห์ทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) มาออกแบบเป็นโครงการ ซึ่งได้โครงการทั้งหมด 5 โครงการ ซึ่งแบ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการแล้ว และโครงการที่รอดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

โครงการที่ 1 ประชุมประจำเดือน เพื่อตอบสนองทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในหัวข้อค้นหาความรู้ (Happy Brain)

โครงการที่ 2 Sri Brown Family เพื่อตอบสนองทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในหัวข้อ แนวคิดด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) และแนวคิดสังคมดี (Happy Society)

โครงการที่ 3 Big Cleaning Day เพื่อตอบสนองทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในหัวข้อ แนวคิดด้านกายภาพและใจดี (Happy Body) และแนวคิดด้านมีน้ำใจ (Happy Heart)

โครงการที่ 4 ให้เท่ากับได้ เพื่อตอบสนองทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในหัวข้อ แนวคิดด้านการมีน้ำใจ (Happy Heart) และแนวคิดด้านความสงบสุข (Happy Soul)

โครงการที่ 5 เพิ่มทักษะให้พนักงาน เพื่อตอบสนองทฤษฎีแห่งความสุข (Happy Workplace) ในหัวข้อ แนวคิดด้านการมีน้ำใจ (Happy Heart) และแนวคิดด้านการหาความรู้ (Happy Brain)

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ในการที่จะให้เป็นองค์กรที่มีความสุข จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการพัฒนา ส่งเสริม พนักงานให้มีคุณภาพ ความสุข และมีความคิดที่ดีต่อองค์กร จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรต่อไป

2.2 ควรมีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง และควรมีการเปลี่ยนแปลงโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของพนักงานมากขึ้น

2.3 ควรสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกจากผู้เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานเพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกที่ได้นั้นนำมาต่อยอดเพื่อพัฒนาองค์กร และพัฒนารูปแบบในการเพิ่มความสุขให้แก่พนักงานในองค์กร

2.4 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการใช้แบบสำรวจความสุข เพื่อวัดระดับความสุขของพนักงานเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนมากขึ้น และจะได้ทำให้งานวิจัยมีความเชื่อถือมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ เจ้าของร้านศรีบรรณ คาเฟ่ สาขาขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น นายอิสระพงษ์ เวียงวงษ์ และนางสาวศิริพันธ์ เวียงวงษ์ ที่กรุณาอนุเคราะห์สถานที่ในการทำการศึกษาค้นคว้า และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประเสริฐ ดำรงชัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทาง ตลอดจนให้ความรู้ในการทำการศึกษาค้นคว้า

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารกสิกรไทย. (2561). ธุรกิจร้านค้าแฟรนไชส์อย่างไรให้รุ่ง. ค้นหามือ 1 พฤศจิกายน 2561 จาก

<https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis>

เส้นทางเศรษฐกิจออนไลน์. (2561). เศรษฐกิจไทยดื่มน้ำกาแฟ 300 แก้ว/คน/ปี มูลค่าธุรกิจพุ่งถึง 1.7 หมื่นล้านบาท. ค้นหามือ 1 พฤศจิกายน 2561 จาก

https://www.sentangsedtee.com/exclusive/article_85954

ชาญวิทย์ วสันต์ธนรัตน์และคณะ. (2560). องค์กรแห่งความสุข 4.0. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทแอทโพร์ปริ้นท์ จำกัด

กัญญา รัตนพันธ์. (2553). Appreciative Inquiry คืออะไร ใครใช้. ค้นหามือ 16 มีนาคม 2561 จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/314324>

กัญญา รัตนพันธ์. (2556). ตัวอย่าง SOAR Analysis แบบละเอียด. ค้นหามือ 16 มีนาคม 2561 จาก

<https://www.gotoknow.org/poss/441791>

จุฑามาศ แก้ววิเชียร และคณะ. (2556). 123 สูตรการเป็นองค์กรแห่งความสุข. กรุงเทพฯ: บริษัท สองขาตรีเอชเอ็น จำกัด

อัจฉริยะ อุปการกุล. (2554). SOAR VS. SWOT Analysis. ค้นหามือ 28 มีนาคม 2561. จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/441791>