

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาเติบโตและประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องมีองค์ประกอบจากหลายส่วนเข้าด้วยกัน อาทิเช่น องค์กรความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และเพิ่มศักยภาพของการทำงานให้มีผลลัพธ์ที่ดี แต่การที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมนั้นจะประสบความสำเร็จนั้น ภายในทีมจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การทำงาน เป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี จึงจะสามารถทำให้ทีมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่จะส่งผลนำไปสู่ความสำเร็จของทีมในที่สุด

การทำงานเป็นทีมได้รับการยอมรับในฐานะการบริหารรูปแบบหนึ่งว่าเป็นการบริหารที่ทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อตัวบุคคลและต่อองค์กรเป็นอย่างมาก การทำงานเป็นทีมจะเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ จากข้างต้นที่ทุกคนมีส่วนร่วมนั้นจะทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ สามัคคี ผูกพันต้องงานและมองเห็นภาพทิศทางขององค์กรได้อย่างชัดเจน

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก การที่จะทำให้อคนในองค์กรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมและทุกคนเป็นทีมเดียวกัน จะต้องมีการสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนรู้สึกอยากที่จะทำงานร่วมกัน ไม่นั่งรอคำสั่งหรือทำงานแบบไร้จุดหมาย เพราะการที่จะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นทุกคนต้องมีความรู้สึกร่วมกัน ต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน และต้องทำให้ทีมรับรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายที่มีร่วมกัน

บริษัท ABC เป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นโรงงานที่ทำการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นในรูปแบบรังผึ้ง ที่มีการแบ่งส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน โดยมีแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตเป็นหนึ่งในแผนกที่มีความสำคัญต่อองค์กรที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อ จัดหา และวางแผนการผลิตเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน้าที่ของทางแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตมีหน้าที่ในการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจากบริษัทในเครือ วางแผนในการจัดซื้อวัตถุดิบและวางแผนการผลิตสินค้าในทันตามคำสั่งซื้อ โดยแผนกประกอบด้วย 3 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานวางแผนการผลิตและขายสินค้า ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าในเครือ

วางแผนการผลิตเพื่อให้ทันต่อคำสั่งซื้อ จัดทำใบร้องขอสั่งซื้อสินค้าให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องและติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อขายสินค้าให้ลูกค้า ส่วนงานจัดซื้อวัตถุดิบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสั่งซื้อวัตถุดิบตามใบร้องขอสั่งซื้อสินค้าและติดตามแผนการส่งสินค้าจากบริษัทลูกค้าให้เป็นไปตามแผนที่ส่วนงานวางแผนการผลิตและขายสินค้าร้องขอเพื่อให้ทันกับแผนการผลิตสินค้าและส่งให้ลูกค้าทันเวลา ส่วนงานส่งออก มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำเอกสารในการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ออกเอกสารใบเรียกเก็บเงิน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการเพื่อทำเอกสารการจัดส่งสินค้า จะเห็นได้ว่าแต่ละส่วนงานจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานร่วมกันตลอดเวลา แต่ในปัจจุบันทางแผนกประสบปัญหาในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม เนื่องจากไม่มีการประสานงานกันที่ชัดเจน ขาดการชี้แจงเป้าหมายร่วมกัน ขาดการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน จึงงัดข้อขัดแย้งกันมากขึ้น จนเป็นสาเหตุให้บรรยากาศการทำงานตึงเครียด จนเกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งจากการวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎี PERMA Model สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. สภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) พนักงานมีความขัดแย้งกันระหว่างการทำงานร่วมกัน ขาดความเข้าใจซึ่งกันและกันจนทำให้บรรยากาศในการทำงานตึงเครียด
2. สภาวะไหลลื่น (Engagement) พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่ายในการทำงานที่ขาดการร่วมมือกัน จนเกิดเป็นปัญหาของการทำงานอย่างไม่มีความสุข
3. ความสัมพันธ์ (Relationship) พนักงานขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างส่วนงานที่ทำงานร่วมกัน โดยมีสาเหตุจากความขัดแย้งในการทำงาน
4. การรู้สึกว่ามีชีวิตมีความหมาย (Meaning) พนักงานในแต่ละส่วนงานมุ่งเน้นการทำงานของตนเองมากเกินไปจนทำให้ละเลยชีวิตส่วนตัวของตนเองและใส่ใจคนรอบข้าง
5. ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (Accomplishment) พนักงานไม่เป้าหมายของทีมร่วมกัน มุ่งเน้นเฉพาะงานของตนเองจนส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไม่ได้ตามเป้าหมาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทฤษฎี PERMA Model ข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแผนกที่เป็นทั้งต้นน้ำที่ทำการรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า ส่วนกลางน้ำที่ทำหน้าที่การสั่งซื้อวัตถุดิบ นำเข้าวัตถุดิบเพื่อให้ทันต่อแผนการผลิตและส่วนปลายน้ำคือการขายสินค้าให้แก่ลูกค้า และทางแผนกยังเป็นส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในส่วนงานการผลิตเพราะหากทางแผนกไม่สามารถนำเข้าวัตถุดิบในทันแผนการผลิตนั้นก็กระทบให้พนักงานในส่วนการผลิตนั้นเกิดการว่างงานเกิดขึ้นและส่งผลให้ทางบริษัทเกิดความเสียหาย และจากสถานการณ์ที่ทางแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตกำลังเผชิญในด้านความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันและการขาดเป้าหมายร่วมกันของทั้งสามส่วนงาน

นั้น มีความท้าทายและโอกาสที่จะสามารถพัฒนาแผนกเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยนำหลักการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ที่มีหลักการให้การค้นหาสิ่งดีๆ เรื่องราวดีๆ ของประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของตัวบุคคล เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก และสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกดีเมื่อทำงานร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม เพื่อให้องค์กรสามารถเดินหน้าไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของพนักงานในแผนก
- 2.2 เพื่อค้นหาปัจจัยในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม
- 2.3 เพื่อนำข้อมูลด้านบวกที่ค้นหาได้ออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม

## 3. ขอบเขตของการศึกษา

### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีมของพนักงานแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตของบริษัท ABC โดยการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ เป็นเครื่องมือหลักในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีประเด็นในการศึกษา คือ การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของพนักงานในแผนก และผู้ร่วมงานในแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาจุดร่วม หรือจุดต่างที่ส่งผลกระทบต่อในแง่บวกที่จะนำไปต่อยอดในการหากระบวนการพัฒนาที่ดีที่สุดในด้านของการทำงานเป็นทีม

### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการสัมภาษณ์คือพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตจำนวน 30 คน

### 3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มทำการศึกษาดังตั้งระหว่างเดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2559

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 ทำให้ทราบประสบการณ์เชิงบวกของพนักงานในแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิต

4.2 สามารถนำประสบการณ์เชิงบวกที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาจุดร่วมหรือจุดโดดเด่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม มาออกแบบกิจกรรมที่มีความเหมาะสม

4.3 กระตุ้นการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และการแก้ปัญหาร่วมกันของพนักงานในแผนก

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน หรือผู้เข้าร่วมโครงการ** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิต

**ประสบการณ์ด้านบวก** หมายถึง ประสบการณ์ทำงานหรือ ความรู้สึกดีที่มีต่อการทำงานร่วมกัน

**การทำงานเป็นทีม** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน มารวมตัวกันทำงานภายใต้ต้องการเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา แผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิต บริษัท ABC” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) ผสมผสานกับแนวคิดเชิงบวก ซึ่ง ได้แก่ การวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีความสุข สภาวะแก่ และทฤษฎีสอร์อ่า เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติด้านการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม ซึ่งวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 1. ระเบียบวิธีการศึกษา

ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดโดยการตั้งคำถามเชิงบวก (Appreciative inquiry) เป็นเครื่องมือหลักในการทำวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยกระบวนการเชิงบวก เพื่อค้นหากระบวนการเรียนรู้ที่ดีที่สุดและนำผลลัพธ์ที่ได้ไปวิเคราะห์หาปัจจัยสำคัญในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีมขององค์กร โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน ได้แก่ ทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ หรือสัตว์ 4 ทิศ เพื่อแบ่งลักษณะของบุคคลแต่ละประเภทรวมถึงทำความเข้าใจลักษณะต่างๆ ของแต่ละบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์จนสามารถพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมให้ได้ผลยิ่งขึ้น ทฤษฎี PERMA Model เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความสุขในแต่ละบุคคล การวิเคราะห์สอร์อ่าเพื่อค้นหาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางขององค์กร และเพื่อสร้างแนวทางในการเพิ่มความสุขของพนักงานในองค์กร และท้ายที่สุด คือ การนำมาปรับใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการของแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิต จำนวน 30 คน

### 3. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การสัมภาษณ์จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานเพื่อค้นหาสิ่งที่เป็นจุดร่วมของความประทับใจ จำนวน 30 คน โดยลักษณะของการสัมภาษณ์จะได้บทสัมภาษณ์เพียง 3 คำถามเท่านั้นเพื่อเป็นการลดความตื่นเต้น ลดความกดดันและลดความเครียดของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งจะทำได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงมากที่สุด

#### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ คือ การรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการสนับสนุนการศึกษาและประกอบการวิเคราะห์กระบวนการทำงานต่างๆ รวมถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งข้อมูลได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ บทความวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งแหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

### 4. ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ใช้วิธีการค้นหาความประทับใจ ประสบการณ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้วิธีสุนทรียศาสตร์ผ่านทางแบบจำลอง 4D Cycle ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การค้นหา (Discovery)

เป็นขั้นตอนที่ใช้ในการค้นหาความประทับใจในการทำงานร่วมกันในองค์กร และประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด ช่วงเวลาที่ดีที่สุดหรือสิ่งที่ดีที่สุดภายในองค์กร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแนวทางของวิธีการสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) โดยใช้คำถามในลักษณะปลายเปิดในการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergent) และจุดที่โดดเด่น (Divergent) เพื่อนำมาหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม โดยมีชุดคำถามในการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

คำถามที่ 1: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด

คำถามที่ 2: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

คำถามที่ 3: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

ด้วยการตั้งคำถามแบบดังกล่าวในการสัมภาษณ์ทำให้สามารถได้คำตอบที่หลากหลายรูปแบบและสามารถนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ความถี่ของคำตอบเพื่อนำข้อมูลมาสู่

กระบวนการวาดความฝันต่อไป

### ขั้นตอนที่ 2 การวาดความฝัน (Dream)

นำข้อมูลที่ค้นพบจากจุดร่วมและจุดโดดเด่นในกระบวนการค้นหา (Discovery) ไปขยายผลต่อ โดยทำการวาดฝันหรือกำหนดแนวทางเพื่อเป็นการสร้างแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม

### ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ (Design)

เป็นการนำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นที่ได้จากการค้นหาและการวาดฝัน มาทำการออกแบบและวางแผนทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับสิ่งที่ค้นพบอย่างมีประโยชน์และสร้างสรรค์ เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม

### ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการ (Destiny)

นำแผนกิจกรรมที่ได้ออกแบบไว้มาลงมือปฏิบัติต่อไป โดยบุคคลากรที่เกี่ยวข้องระหว่างการปฏิบัติคอยสังเกต รวบรวมผลการดำเนินการ และนำผลที่ได้ไปเสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีมต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.1 วิเคราะห์บทสัมภาษณ์จากกลุ่มประชากร

เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจในการทำงานร่วมกันและใช้วงจร AI 4D cycle ในการนำประสบการณ์เชิงบวกมาขยายผล วางแผน และลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดโครงการในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม

### 5.2 สรุปพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตของแต่ละบุคคลในองค์กร

เพื่อเรียนรู้ลักษณะนิสัยและแนวคิดของแต่ละบุคคลผ่านทางทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ (DISC Theory) โดยประยุกต์ใช้ผ่านทางสัตว์ 4 ทิศ

### 5.3 สังเกตผลหลังดำเนินการ

สังเกตบรรยากาศในการทำงาน และวิเคราะห์ความสุขผ่านทาง PERMA Model

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาการนำสุนทรียสาธกประยุกต์กับการใช้จิตวิทยาเชิงบวกเพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุด โดยวัตถุประสงค์หลักเพื่อค้นหาปัจจัยในการพัฒนาองค์กรเพื่อค้นหาและนำปัจจัยที่ได้มาพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้การตั้งคำถามเชิงบวก ที่ประยุกต์คำถามจากแนวคิดสุนทรียสาธกโดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 30 คน ซึ่งได้นำสัปดาห์ 4 ทิศมาแบ่งแยกพฤติกรรมที่ใช้กำหนดปัจจัยในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมไปถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎี PERMA Model เป็นตัววิเคราะห์ผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อนำผลที่ได้มาออกแบบกระบวนการพัฒนาองค์กร โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

#### 1. ผลการศึกษาตามกระบวนการสุนทรียสาธก

โดยมีขั้นตอนการศึกษาตามวงจร 4-D ดังนี้

เป็นขั้นตอนการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความประทับใจในการทำงาน ความสุขความสำเร็จในการทำงานด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างภายในแผนกและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนอกแผนกเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกและความประทับใจที่มีต่อบุคคลในแผนก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แยกเป็นแต่ละกรณีเพื่อสะท้อนแนวความคิด (Reflection) ในแต่ละส่วนโดยค้นหาปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรและจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ดังต่อไปนี้

(1) บทสัมภาษณ์ประสบการณ์ความประทับใจเชิงบวก ความประทับใจในการทำงาน ความสุข และความสำเร็จในการทำงานร่วมกันจากกลุ่มตัวอย่างในแผนกทั้งสิ้น 30 คน

(2) ตัวอย่างบทสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ เพื่อสะท้อนแนวความคิดที่มีเพื่อนำมาเป็นจุดร่วม (Convergence) บทสัมภาษณ์ในแต่ละกรณีจะอยู่ในภาคผนวก ก



### ตัวอย่างบทสัมภาษณ์และวิธีการอ่านข้อมูลบทสัมภาษณ์

โดย ตัวเลข แสดงลำดับจุดร่วมที่ค้นพบ โดยจะอยู่ที่ท้ายประโยคของบทสัมภาษณ์  
ที่มี

การขีดเส้นใต้คำตอบที่ได้

สี แสดงคำตอบด้านต่างๆ ดังนี้

สีชมพู แทน คำตอบด้านความประทับใจในการทำงาน

สีฟ้า แทน คำตอบปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน

สีเขียว แทน คำตอบลักษณะการทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

สีเหลือง แทน คำตอบปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ  
ความสำเร็จ

สีน้ำเงิน แทน คำตอบลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่อยากทำงานด้วย

สีส้ม แทน คำตอบปัจจัยที่อยากทำงานร่วมด้วย

### กรณีศึกษาที่ 7:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด

พนักงาน: ประทับใจในการทำงานร่วมกันช่วยเหลือกัน (1) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องในด้านการทำผลงานนำเสนอ การต้อนรับลูกค้า การเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการประชุมแทนคนในทีมที่ไม่อยู่ ซึ่งเราสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือกัน (1) ที่ดีมาก และในลักษณะของการทำงานเป็นทีมจะไม่ได้เกี่ยวกับไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตน ทุกคนพร้อมจะทำงานแทนกัน (2) และเต็มใจที่จะช่วยเหลือกัน มีน้ำใจซึ่งกันและกัน (1)

สีชมพู: แสดงคำตอบด้านความประทับใจในการทำงาน

หมายเลข 1: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “ประทับใจในการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกัน” แสดงให้เห็นถึงการร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงานซึ่งตรงกับจุดร่วมลำดับที่ 1

สีฟ้า: แสดงคำตอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน

หมายเลข 2: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “ในลักษณะของการทำงานเป็นทีมจะไม่ได้เกี่ยวกับไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตน ทุกคนพร้อมที่จะทำงานแทนกัน แสดงให้เห็นถึงการงานที่สามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 2

หมายเลข 1: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “ทุกคนเต็มใจที่จะช่วยเหลือกัน มีน้ำใจซึ่งกันและกัน” แสดง

ให้เห็นถึงการช่วยเหลือกัน ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 1

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: อาจจะเป็นการเริ่มทำงาน โครงการใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครทำงานก่อน โดยได้เริ่มทำงานร่วมกัน (1) กับทีมใหม่ๆ ซึ่งทำให้เกิดความช่วยเหลือกัน (2) การพูดคุยกัน (7) จนทำให้เข้าใจในเนื้องาน รายละเอียดของงานจนทำให้สามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จ

สีเขียว: คำตอบลักษณะการทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

หมายเลข 1: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “การเริ่มทำงาน โครงการใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครทำงานก่อนแล้วได้เริ่มทำงานร่วมกัน” แสดงให้เห็นถึงความภูมิใจในการเริ่มทำงานชิ้นใหม่ๆ ร่วมกันกับผู้อื่น ซึ่งตรงกันกับจุดร่วมหมายเลข 1

สีเหลือง: คำตอบปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

หมายเลข 2: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “ทำงานกับทีมใหม่ๆ ซึ่งให้เกิดความช่วยเหลือกัน” แสดงให้เห็นถึงการร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันจนเกิดเป็นความสำเร็จ ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 2

หมายเลข 7: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “ทำงานกับทีมใหม่ๆ ซึ่งให้เกิดความช่วยเหลือกัน พูดคุยกัน” แสดงให้เห็นถึงการทำงานที่สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่องยอมทำให้งานออกมาประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 7

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงจะเป็นในส่วนของหัวหน้า เช่น คาโต้ซัง หรือพีแนน เพราะเขาสามารถให้ความช่วยเหลือ (2) ในสิ่งที่เขาสามารถทำได้อยู่เสมอ เปิดใจยอมรับข้อคิดเห็นต่างๆ (8) อยู่เสมอ พร้อมให้การสนับสนุน (29) เข้าใจปัญหาและลงมือช่วยกัน (35) ทำงานในห้างผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

สีแดง: คำตอบปัจจัยที่อยากทำงานร่วมด้วย

หมายเลข 2: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “เขาสามารถให้ความช่วยเหลือ” แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือของหัวหน้าที่มีต่อลูกน้อง ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 2

หมายเลข 8: วิเคราะห์จากคำตอบที่ว่า “เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ อยู่เสมอ” แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ในของหัวหน้า การยอมรับฟังข้อเสนอแนะ ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 8

หมายเลข 29: วิเคราะห์จาก “พร้อมให้การสนับสนุน” แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและให้การสนับสนุนในสิ่งที่ได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 29

หมายเลข 35: วิเคราะห์จาก “เข้าใจถึงปัญหาและลงมือช่วยกันทำงานให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี” แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในปัญหาและพร้อมที่จะลงมือแก้ไขปัญหากันไปด้วยกัน ซึ่งตรงกับจุดร่วมหมายเลข 35

### 1.1 กระบวนการค้นหา (Discovery)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก ความประทับใจในการทำงาน ความสุข และความสำเร็จเพื่อค้นหาจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergences) โดยมีผลวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

#### 1.1.1 ด้านประสบการณ์ความประทับใจในการทำงาน

1) จุดร่วม (Convergences) ด้านประสบการณ์ความประทับใจในการทำงาน

### ตารางที่ 3 ประสบการณ์ความประทับใจในการทำงาน

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1.	การทำงานร่วมกัน คอยช่วยเหลือกัน	11
2.	การต้อนรับ การยอมรับในช่วงเริ่มงานตอนแรก	8
3.	การได้รับคำชมจากหัวหน้า	3
4.	การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา	3

2) จุดโดดเด่น (Divergences) ด้านประสบการณ์ความประทับใจในการทำงาน

- (1) การแก้ไขปัญหาของหัวหน้างาน
- (2) การมีงานเลี้ยงสังสรรค์
- (3) การได้ทำงานที่ตนเองถนัด
- (4) การคิดริเริ่มและได้ลงมือทำงานใหม่ๆ
- (5) ความเป็นหนึ่งเดียวของทีมงาน

#### 1.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน

1) จุดร่วม (Convergences) ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดรวม	ความถี่
1.	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	18
2.	การให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	10
3.	การพูดคุยกันได้เมื่อมีปัญหา	6
4.	การดูแลเอาใจใส่ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4
5.	การทำงานด้วยกันเหมือนพี่น้อง	4
6.	การสอนงาน	4
7.	การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	3
8.	การทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน	3
9.	การร่วมมือกันทำงาน	3

2) จุดโดดเด่น (Divergences) ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน

- (1) การลงมือทำเป็นแบบอย่างของหัวหน้า
- (2) การมีความรู้รอบตัวของหัวหน้า
- (3) การมีความคิดเปิดกว้าง
- (4) การมีความคิดในแง่บวก
- (5) ความเป็นกันเองของหัวหน้า
- (6) การได้รับคำชมจากหัวหน้า
- (7) การยอมรับฟังความคิดเห็น
- (8) การเข้าอกเข้าใจกัน
- (9) ความทุ่มเทในการทำงาน

1.1.3 ด้านลักษณะการทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

1) จุดรวม (Convergence) ด้านประสบการณ์การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

**ตารางที่ 5** ลักษณะการทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1.	การร่วมมือกันทำงาน	20
2.	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	6
3.	การทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	4
4.	การมีเป้าหมายเดียวกัน	3

2) จุดโดดเด่น (Divergence) ด้านลักษณะการทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

- (1) การให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน
- (2) การพูดคุยและประสานงานกัน
- (3) การริเริ่มงานใหม่ๆ
- (4) การสามัคคีกัน
- (5) การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- (6) การลงมือทำ

1.1.4 ปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

1) จุดร่วม (Convergence) ด้านปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

**ตารางที่ 6** ปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1.	การร่วมมือร่วมใจกัน	11
2.	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	8
3.	การยอมรับฟังความคิดเห็น	4
4.	การปรึกษาหารือ	3

2) จุดโดดเด่น (Divergence) ด้านปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ

- (1) การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- (2) ความสามัคคีกัน
- (3) การทำงานร่วมกัน
- (4) การพูดคุยกัน
- (5) การทำงานเป็นทีม
- (6) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- (7) การเห็นอกเห็นใจกัน
- (8) การมีส่วนร่วม
- (9) ความพร้อมเพียงกัน
- (10) ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

1.1.5 ด้านลักษณะบุคคลที่อยากทำงานด้วย

1) จุดร่วม (Convergence) ด้านลักษณะบุคคลที่อยากทำงานด้วย

ตารางที่ 7 ด้านลักษณะบุคคลที่อยากทำงานด้วย

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1.	ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3
2.	สามารถปรึกษาหารือกันได้	3
3.	สามารถช่วยเหลือกันได้	3
4.	มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง	2
5.	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2
6.	มีความละเอียดรอบคอบ	2
7.	มีเหตุผล	2

2) จุดโดดเด่น (Divergence) ด้านลักษณะบุคคลที่อยากทำงานด้วย

- (1) สามารถพูดคุยกันได้

- (2) การมองเป้าหมายเดียวกัน
- (3) ความกระตือรือร้น
- (4) มีความสามารถในการทำงานที่เก่ง
- (5) การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน
- (6) การติดต่อประสานงานกัน
- (7) ความเป็นกันเอง
- (8) การให้คำแนะนำที่ดี
- (9) มีความใจเย็น
- (10) มีความดูแลเอาใจใส่
- (11) สามารถเข้าถึงได้ง่าย
- (12) การให้อิสระทางความคิด

#### 1.1.6 ปัจจัยที่อยากร่วมทำงานด้วย

- 1) จุดร่วม (Convergence) ด้านปัจจัยที่อยากร่วมทำงานด้วย

#### ตารางที่ 8 ด้านปัจจัยที่อยากร่วมทำงานด้วย

ลำดับที่	ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม	ความถี่
1.	สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำได้	10
2.	สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	10
3.	การยอมรับฟังความคิดเห็น	7
4.	การมีความรู้ความสามารถ	4
5.	การสอนงาน	4
6.	การให้โอกาส	3

- 2) จุดโดดเด่น (Divergence) ด้านปัจจัยที่อยากร่วมทำงานด้วย

- (1) มีความสามารถในการตามงานได้ดี
- (2) มีความกล้าตัดสินใจภายใต้ภาวะความกดดัน
- (3) มีความรับผิดชอบต่องานของตนเอง
- (4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (5) ให้ความร่วมมือ
- (6) มีความใจเย็น

(7) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล

(8) การเข้าถึงง่าย

### 1.2 กระบวนการสร้างฝัน (Dream)

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของแผนกที่ได้ทำการศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยในขั้นตอนนี้ผู้ทำการศึกษาคงจะทำการวาดฝันดังนี้

เป็นแผนกที่บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและพัฒนาไปสู่การทำงานเป็นทีมอย่างยั่งยืน

### 1.3 กระบวนการออกแบบ (Design)

กระบวนการเรียนรู้ปัจจัยที่ทำให้เกิดจากประสบการณ์ในด้านความประทับใจในการทำงาน โดยแบ่งตามสัตัว 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 9** จุดร่วมด้านความประทับใจในการทำงานที่แยกตามสัตัว 4 ทิศ

ลำดับที่	จุดร่วมด้านความประทับใจในการทำงาน	จำนวนความถี่			
		กระทิง	อินทรีย์	หมี	หนู
1.	การทำงานร่วมกัน คอยช่วยเหลือกัน	2	3	2	4
2.	การได้รับการต้อนรับ การดูแลเอาใจใส่ในช่วงเริ่มแรกของการทำงาน	1	-	4	3
3.	การได้รับคำชมจากหัวหน้า	3	-	-	-
4.	การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา	-	-	-	3

### จุดโดดเด่น (Divergences) ด้านความประทับใจในการทำงาน

การทำงานร่วมกันและการคอยช่วยเหลือกันทำให้เกิดประสบการณ์ความประทับใจในการทำงานร่วมกันมากที่สุด

1. ลักษณะความประทับใจ ทิศ กระทิง การทำงานที่ประทับใจมากที่สุด คือ การได้รับคำชมจากหัวหน้างานเนื่องมาจากความประทับใจในการได้รับคำชมจากหัวหน้าแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเท ความจริงจัง ความจริงใจในการทำงานจนส่งให้งานที่ได้ลงมือทำประสบผลสำเร็จและได้รับคำชมในที่สุด ซึ่งตรงกับลักษณะเด่นของทิศนี้ คือ การลงมือทำ การทุ่มเท จริงจังกับงานที่ทำ และทำเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้จนทำให้ได้รับคำชมจากหัวหน้าและเป็น



แรงผลักดันให้เกิดความพยายามในการทำงาน มุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา ร่องลงมา คือ การทำงานร่วมกันและการช่วยเหลือกันซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีเพราะทุกคนพึงจะมีเพราะการทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจ การเรียนรู้ การเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการช่วยเหลือกันจึงจะทำให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ

2. ลักษณะความประทับใจ ทิศ อินทรีย์ การทำงานที่ประทับใจมากที่สุด คือ การทำงานร่วมกันและการช่วยเหลือเพราะการทำงานร่วมกันแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกัน ความสามัคคี การช่วยกันแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจและการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ในที่สุด ซึ่งการทำงานร่วมกันและการช่วยเหลือกันเป็นการแสดงออกของทิศอินทรีย์ที่มักจะใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองได้เรียนรู้มาให้คนอื่นได้รับรู้ด้วย ร่องลงมา คือ ที่เห็นได้ชัดเจนและตรงกับลักษณะของทิศนี้ที่แสดงให้เห็นในจุดโดดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การคิดริเริ่มและได้ลงมือทำงานใหม่ๆ ตามที่ตนเองถนัดและคิดค้นไว้โดยแสดงให้เห็นถึงความคิดสร้างสรรค์ การคิดนอกกรอบ ชอบความแตกต่างที่เป็นจุดเด่นของทิศอินทรีย์จึงทำให้ทิศอินทรีย์ชื่นชอบและประทับใจการคิดริเริ่มสร้างสรรค์อะไรใหม่ๆ นั่นเอง

3. ลักษณะความประทับใจ ทิศ หมี การทำงานที่ประทับใจมากที่สุด คือ การได้รับการต้อนรับ การดูแลเอาใจใส่ในช่วงเริ่มแรกของการทำงาน โดยจะประทับใจเพื่อนร่วมงานที่คอยดูแลเอาใจใส่ในการสอนงาน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำงานในช่วงแรกที่เข้ามาเริ่มงานทำให้ตนเองสามารถเข้าใจและเรียนรู้สิ่งที่ตนเองไม่เคยรู้มาก่อนได้ง่ายขึ้น โดยเพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการที่จะสอนงานอย่างเต็มที่ การมีมิตรภาพที่ดีให้แก่กันซึ่งนำมาซึ่งความประทับใจเพราะด้วยบุคลิกของทิศหมีที่มาจากความหนักแน่น รอบคอบ เน้นการมีแบบแผน เชื้อการทำงานแบบมีความเป็นระบบจะทำให้เกิดความสำเร็จจึงทำให้เป็นแรงผลักดันให้ทิศหมีพยายามที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นให้ได้เหมือนที่ตัวเองได้รับมา เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางเป้าหมายร่วมกันไว้

4. ลักษณะความประทับใจ ทิศ หนู การทำงานที่ประทับใจมากที่สุด คือ การทำงานร่วมกัน การคอยช่วยเหลือกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นที่ทิศหนูมีอยู่ คือ ทักษะความสัมพันธ์กับคนรอบข้างที่สูงมาก โดยทิศหนูจะให้ความสำคัญกับคนรอบข้างอยู่เสมอ ชอบดูแลเอาใจใส่ ชอบการช่วยเหลือผู้อื่น จึงทำให้ทิศหนูประทับใจลักษณะการทำงานที่ได้ทำงานร่วมกัน คอยช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่กัน ความประทับใจที่ร่องลงมาของทิศหนู คือ การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำและการได้รับการต้อนรับ การดูแลเอาใจใส่ในช่วงเริ่มแรกของการทำงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าทิศหนูจะให้

ความสำคัญกับเรื่องความรู้สึกของบุคคลรอบข้างเป็นอย่างมาก โดยจุดร่วมทั้งหมดที่แสดงให้เห็นนั้นเกิดจากพื้นฐานของการเป็นผู้ให้ทั้งสิ้น

จากการวิเคราะห์ในแต่ละทศจะเห็นได้ว่ามีจุดร่วมความประทับใจในการทำงานของทุกทศ คือ การทำงานร่วมกัน การคอยช่วยเหลือ ซึ่งอยู่สูงสุดของสามทศ จึงสามารถสรุปได้ว่าลักษณะการประทับใจนั้นเกิดจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่เพื่อนร่วมงานมีให้แก่กัน การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือกัน เป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมากที่จะส่งผลให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้นประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 10 จุดร่วมด้านปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงานแยกตามสัตว์ 4 ทศ

ลำดับที่	จุดร่วมด้านประสบการณ์ความประทับใจในการทำงาน	จำนวนความถี่			
		กระทิง	อินทรี	หมี	หนู
1.	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3	3	7	5
2.	การให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	2	-	1	6
3.	การพูดคุยกันได้เมื่อมีปัญหา	-	1	2	1
4.	การดูแลเอาใจใส่ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	1	-		3
5.	การทำงานด้วยกันเหมือนพี่น้อง	-	-	1	2
6.	การสอนงาน	1	-	2	1
7.	การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	1	-	-	2
8.	การทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน	-	-	2	1
9.	การร่วมมือกันทำงาน	1	1	1	-

### จุดโดดเด่น (Divergences) ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน

การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ทำให้เห็นถึงการมุ่งเน้นความสัมพันธ์เป็นที่ตั้ง

1. ลักษณะปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน ทศ กระทิง ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงานมากที่สุด คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะการช่วยเหลือซึ่งกันทำให้สามารถทำให้ช่วยเหลือใ้งานที่มีปัญหาผ่านพ้นไปได้ด้วย โดยปกติของทศกระทิงนั้นมักจะมุ่งเน้นการทำงานโดยลำพัง เน้นเป้าหมายเป็นหลักแต่เมื่อพบเจอปัญหาแล้วก็จะพุ่งเข้าปัญหาทันที แต่ในบางครั้งทศกระทิงก็ยังต้องการความช่วยเหลือจากคนอื่น เพื่อลดความซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ และ

เพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายได้ทันที ซึ่งเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงการช่วยเหลือที่ทำให้เกิดความประทับใจในที่สุด

2. ลักษณะปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน ทิศ อินทรีย์ ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงานมากที่สุด คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของทิศอินทรีย์จะมองที่ความแตกต่างที่จะได้รับการลงมือช่วยเหลือกัน โดยจากกลุ่มตัวอย่างจะพบว่าทิศอินทรีย์จะชอบการฝ่าฝืนปัญหาต่างๆ ไปด้วยกันกับเพื่อนร่วมงาน เพราะเมื่อเจอปัญหาแล้วลงมือแก้ไขหรือหาทางออกร่วมกันถือว่าเป็นเรื่องที่ทำให้ได้เจอความแตกต่างของลักษณะปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นความท้าทายและการสร้างความประทับใจให้แก่ทิศอินทรีย์

3. ลักษณะปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน ทิศ หมี ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงานมากที่สุด คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยลักษณะของทิศหมีที่ชอบการมีระบบระเบียบ แบบแผนจะทำให้เกิดความสำเร็จจึงทำให้เกิดเป็นแรงผลักดันให้ทิศหมีพยายามที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่น ซึ่งการช่วยเหลือจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง แม่นยำและมีเหตุผลรองรับในการกระทำนั้นเสมอ

4. ลักษณะปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน ทิศ หนู ปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงานมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ เพราะการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะทำให้ทิศหนูเกิดความรู้สึกที่ว่าตนเองได้รับการดูแลเอาใจใส่ รับรู้ได้ถึงมิตรภาพที่บุคคลรอบข้างมีให้แก่ตัวเอง โดยลักษณะเด่นของทิศหนูนั้นจะเป็นคนที่เน้นการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างเมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่แล้วนั้นจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานให้เต็มที่ให้สมกับการดูแลเอาใจใส่ที่ตนเองได้รับ

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงานมากที่สุดของทิศกระติง หมี และอินทรีย์ คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยทิศหนูจะขึ้นอยู่กับการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะมาเป็นอันดับแรก ถัดมา คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยของจุดร่วมที่ทำให้เกิดความประทับใจนั้นมาจากการที่บุคคลเหล่านั้นมีการลงมือทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจหน้าที่ของกันและกัน ยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่ออีกฝ่ายมีปัญหาซึ่งเป็นจุดสำคัญอย่างมากของการทำงานเป็นทีมที่จะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ

### ประยุกต์ใช้ทฤษฎี PERMA Model

ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญของพื้นฐานของความสุข ดังต่อไปนี้

1. สภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) หมายถึง อารมณ์ดี เพลิดเพลิน มีความสุข สนุก สบายใจ
2. สภาวะไหลลื่น (Engagement) หมายถึง ภาวะไหลลื่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรม

โดยสมบูรณ์

3. ความสัมพันธ์ (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ทางใจอันดีกับสังคมนั้นๆ
4. การรู้สึกว่ามีชีวิตมีความหมาย (Meaning) หมายถึง รู้สึกว่าสิ่งที่กำลังทำอยู่นั้นสำคัญ  
ชีวิตมีคุณค่า
5. ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (Accomplishment) หมายถึง การบรรลุ  
เป้าหมายความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ซึ่งได้นำปัจจัยด้านความสุขด้านความสัมพันธ์ (Relationship) ความสัมพันธ์ทางใจอันดีกับสังคมนั้นๆ มาใช้ โดยเกี่ยวข้องกับความรู้สึกภายในจิตใจที่เน้นความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลรอบข้าง ซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีนั้นย่อมจะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือการทำกิจกรรมมีบรรยากาศที่ดีโดยจะส่งผลให้การทำงานหรือการทำกิจกรรมมีผลที่ดีตามมาด้วย

## 2. การออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม

การออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย โครงการที่นำมาดำเนินการ ดังนี้

### 1. โครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น

โดยการใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์หรือที่เรียกว่าสัตว์ 4 ทิศ เพื่อให้เราได้รู้จักตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ความถนัดของตนเองจนถึงชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เด่นชัดของตนเองเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการแยกประเภทลักษณะบุคลิกในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยลักษณะกิจกรรมดังต่อไปนี้

1) บรรยายเพื่อเป็นการทำความเข้าใจกระบวนการค้นหาเรื่องราวที่ดีที่สุดโดยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเชิงบวกแล้วนำคำตอบที่ได้มาสร้างสรรค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกเกิดขึ้น

2) บรรยายกิจกรรม Mind literacy รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น โดยอธิบายถึงคุณลักษณะที่โดดเด่นของสัตว์ทั้ง 4 ทิศเพื่อเป็นการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้คิดวิเคราะห์ว่าคุณลักษณะเหล่านั้นตรงกับลักษณะของตนเองหรือไม่

3) ทำการแยกกลุ่มบุคคลให้เป็นแต่ละทิศเพื่อหาและแบ่งปันข้อมูลและหาจุดร่วมโดยใช้กรณีตัวอย่างร้านกาแฟ พุดอย่างนี้..ห่มให้เลย และ ทีมงานในฝัน

4) ทำการสรุปและดึงลักษณะการเลือกร้านกาแฟ ลักษณะคำพูดที่ใช้ในการทำงาน และ

ลักษณะทีมงานในฝันที่อยากได้ของแต่ละทิศที่แสดงถึงลักษณะนิสัยของทิศนั้นๆ ในการทำกิจกรรมครั้งนี้

## 2. โครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุข

การเสนอความคิดในแง่ของด้านการทำกิจกรรมแล้วทำให้เกิดความสุขผ่านทางกิจกรรม The World Café เพื่อเรียนรู้ร่วมกันโดยแบ่งแต่ละคาเฟ่ตามคำถามที่ได้ออกแบบมาเพื่อทำการสอบถามเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

คาเฟ่ที่ 1 กิจกรรมใดที่ท่านทำแล้วทำไมให้ผ่อนคลายมากที่สุด

คาเฟ่ที่ 2 สถานที่ที่ท่านชื่นชอบมากที่สุด คือ ที่ใด

คาเฟ่ที่ 3 บรรยากาศใดที่ทำให้ท่านผ่อนคลายมากที่สุด

คาเฟ่ที่ 4 อาหารที่ท่านชอบรับประทานมากที่สุด

### กระบวนการดำเนินกิจกรรม The World Café คาเฟ่แห่งความสุข

1) จัดเตรียมสถานที่ใช้ทำกิจกรรมโดยจัดโต๊ะให้เป็นสี่คาเฟ่ให้ดูเหมาะกับการทำกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการ สร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองเพื่อให้เกิดการทำกิจกรรมที่ดูผ่อนคลายและสามารถพูดคุยกันได้สะดวก

2) จัดเตรียมเจ้าของคาเฟ่เพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่คอยทำหน้าที่กระตุ้นด้วยคำพูดเชิงบวก ทักทายลูกบ้านเพื่อสร้างความเป็นกันเองและหาจุดร่วมข้อสรุปที่ได้พร้อมรายงานผล

3) ลูกบ้านทุกคนต้องแบ่งปันประสบการณ์ให้ครบทุกคาเฟ่ เมื่อครบทุกคาเฟ่แล้วเจ้าของบ้านในแต่ละคาเฟ่ทำการชี้แจงข้อมูลที่ได้ในแก่ลูกบ้านของตนในขณะนั้นพร้อมกับแสดงจุดร่วมที่เกิดพร้อมทั้งขอความคิดเห็นจากลูกบ้านเพื่อร่วมกันสรุปผลที่ได้

## 3. โครงการ SOAR เพื่อสร้างเป้าหมาย

เป็นกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจและผลลัพธ์เชิงบวกที่จะเกิดขึ้น

### กระบวนการดำเนินกิจกรรม SOAR เพื่อสร้างเป้าหมาย

1) ทำการบรรยายเพื่อทำความรู้จักกับกระบวนการ SOAR Analysis เพื่อให้ทราบถึงจุดประสงค์ของการค้นหาในครั้งนี้ โดยผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมจะเป็นพนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไปของในแผนก

2) ทำการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อค้นหาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจและผลลัพธ์เชิงบวกที่ต้องการ

3) ทำการสรุปผลลัพธ์ของจุดร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและนำเสนอผลลัพธ์ให้แก่ผู้จัดการ

แผนกได้ทราบเป็นลำดับถัดไป

#### 4. โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจ ความสุขร่วมกันให้แก่พนักงานในแผนก โดยเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีที่มีให้แก่กันและยังเป็นสิ่งที่จะสร้างเสริมกระบวนการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรมย่อยดังต่อไปนี้

##### 1) กิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ

จากการค้นพบ (Discovery) จุดร่วมของความประทับใจในการทำงาน ตารางที่ 2 ในส่วนของการทำงานร่วมกัน คอยช่วยเหลือกัน การต้อนรับ การยอมรับในช่วงเริ่มงานตอนแรก และการได้รับคำชมจากหัวหน้า ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีที่ในในแผนกมีให้แก่กันแต่ยังขาดการติดต่อสื่อสารให้ทุกคนในแผนกได้รับรู้ในสิ่งดีๆ ที่เรามีให้แก่กัน

##### วัตถุประสงค์:

(1) เพื่อสื่อสารเรื่องราวดีๆ ที่เราได้รับจากการทำงานร่วมกันหรือได้รับความช่วยเหลือในแต่ละสัปดาห์

(2) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจกัน ความสัมพันธ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

การดำเนินการ: เป็นกิจกรรมที่ให้ทุกคนได้พูดคุยเรื่องราวดีๆ ที่ทุกคนได้รับจากการทำงานของแต่ละสัปดาห์ที่ผ่านมาให้ทุกคนในแผนกได้รับรู้ร่วมกัน โดยจะทำกิจกรรมทุกๆ วันจันทร์และวันพฤหัสบดีของสัปดาห์สุดท้ายของเดือน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อทฤษฎีความสุขในหัวข้อ สภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) และความสัมพันธ์ (Relationship)

ผู้รับผิดชอบ: ทุกส่วนงานของแผนก

ระยะเวลาในการเริ่มโครงการ: ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ: ไม่มี

ผลที่ได้รับ:

- (1) สร้างความรู้สึที่ดีๆ ที่ได้ทำงานร่วมกัน
- (2) สร้างความเข้าใจกันกับเพื่อนร่วมงานและเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีม
- (3) สร้างกระบวนการค้นหาและจดจำเรื่องราวดีๆ ที่ได้พบเจอ

##### 2) กิจกรรม วันเกิดของเธอ..คนดีของเรา

จากการค้นพบ (Discovery) จุดร่วมของปัจจัยที่ทำให้ประทับใจในการทำงาน ตารางที่ 3 ในส่วนของการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน จึงควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อทำให้เกิดความแน่นแฟ้น การทำงานร่วมกันเป็นทีมและการช่วยเหลือกันให้ดียิ่งขึ้น เพราะหากว่าพนักงานมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน

จะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อทฤษฎีความสุขในหัวข้อสภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) และความสัมพันธ์ (Relationship)

#### วัตถุประสงค์:

(1) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

**การดำเนินการ:** จัดเตรียมเค้กอวยพรวันเกิดให้กับพนักงานที่มีวันเกิดภายในเดือนนั้นๆ และจัดกิจกรรมทานข้าวเที่ยงหรือข้าวเย็นร่วมกันเพื่อเป็นการร่วมฉลองวันเกิดให้แก่พนักงาน โดยผู้รับผิดชอบการจัดกิจกรรมจะหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปในทุกๆ เดือนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

**ผู้รับผิดชอบ:** พนักงานระดับหัวหน้างานของแต่ละส่วนงาน

**ระยะเวลาในการเริ่มโครงการ:** ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป

**ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ:** 3,000 – 5,000 บาท

#### ผลที่ได้รับ:

- (1) พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเป็นทีม
- (2) พนักงานในทุกส่วนงานได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
- (3) พนักงานมีความสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

### 3) PC Family Trip

จากการค้นพบ (Discovery) ลักษณะปัจจัยที่ทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ ตารางที่ 5 ในส่วนของการร่วมมือร่วมใจกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงควรส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งการท่องเที่ยวยังเป็นการพักผ่อน ทำให้พนักงานคลายเครียดจากการทำงาน และเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถตอบสนองต่อทฤษฎีความสุขในหัวข้อสภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) สภาวะไหลลื่น (Engagement) ความสัมพันธ์ (Relationship)

#### วัตถุประสงค์:

- (1) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสนิทสนมกันยิ่งขึ้น
- (2) เพื่อก่อให้เกิดการประสานงาน การช่วยเหลือพึ่งพาและปรับทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อกัน
- (3) เพื่อเพิ่มพูนความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมให้แก่พนักงาน

**การดำเนินการ:** จัดกิจกรรม Adventure Activity โดยแบ่งกลุ่มให้พนักงานในแต่ละทีมได้ทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กิจกรรม Adventure, Walk rally เป็นต้น

**ผู้รับผิดชอบ:** พนักงานระดับหัวหน้างานของแต่ละส่วนงาน

ระยะเวลาในการเริ่มโครงการ: เดือนตุลาคม 2559 (1 ครั้ง/ปี)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ: 40,000 – 50,000 บาท

ผลที่จะได้รับ:

- (1) สร้างความรู้สึกรักๆ ที่ได้ทำงานร่วมกัน
- (2) สร้างความเข้าใจกันกับเพื่อนร่วมงานและเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

#### กระบวนการสร้างแผน (Destiny)

ผลการปฏิบัติโครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น พนักงานบริษัท ABC จำกัด เรียนรู้ลักษณะนิสัยของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน เรียนรู้การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน เข้าใจลักษณะความคิดของเพื่อนร่วมงาน ได้เรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมในส่วน of ทักษะด้านการใช้พูดว่าช่วงเวลาไหนควรใช้คำพูดแบบใด พูดกับคนลักษณะคนแบบไหนควรใช้คำพูดอย่างไรไปถึงฝึกฝนให้รับฟังความคิดเห็นคนอื่นมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันในด้านของการคิดวิเคราะห์ร่วมกันของกลุ่มพนักงานในแต่ละทิศโดยไม่มี การแบ่งตำแหน่งงาน จึงทำให้การทำกิจกรรมเป็นไปในรูปแบบของความเป็นกันเองและเสนอความคิดเห็นได้อย่างหลากหลายรูปแบบ

ตารางที่ 11 ผลการปฏิบัติโครงการสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น

กิจกรรม	ผลการปฏิบัติ
สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น	<p>โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังนี้</p> <p>1. ร้านกาแฟที่ท่านชอบ</p> <p><u>กระทิง</u>: มีเมนูหลากหลายให้เลือกชัดเจน มีบริการส่งถึงบ้านหรือที่ทำงาน บริการรวดเร็ว ไม่ต้องแนะนำมากเกินไปตัวเอง</p> <p><u>อินทรี</u>: มีเมนูแปลกใหม่ให้เลือก มีความแปลกใหม่ของลักษณะการตกแต่งร้าน มี Wi-Fi มีกิจกรรมให้ท่านออกเหนือจากการกินกาแฟ</p> <p><u>หมี</u>: มีการตกแต่งร้านที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีมุมพักผ่อนที่เป็นส่วนตัว มีเมนูหลากหลาย พนักงานบริการเป็นกันเอง ราคาไม่แพง</p> <p><u>หนู</u>: บรรยากาศดี มีมุมให้ถ่ายรูป มีความสะอาดสบาย กาแฟ</p>



	อรรอย
--	-------

ตารางที่ 11 ผลการปฏิบัติโครงการสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น (ต่อ)

กิจกรรม	ผลการปฏิบัติ
สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น (ต่อ)	<p>2. ทีมงานในฝัน</p> <p>กระทิง: เข้าใจง่าย ชัดเจนในเป้าหมาย สามารถพูดคุยกันได้พร้อมๆ ไปด้วยกัน</p> <p>อินทรี: แยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว มีวิสัยทัศน์ชัดเจน มีกิจกรรมสังสรรค์เพื่อกระชับความสัมพันธ์ ขอมรับแนวคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ</p> <p>หมี: มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน</p> <p>หนู: รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีธรรมาภิบาลการพ้องกันและกัน รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ</p> <p>3. ลักษณะคำพูดที่ทำให้ทุ่มเทในการทำงาน</p> <p>กระทิง: บอกเป้าหมายให้ชัดเจน เชื่อใจในตัวเรา ลงมือทำได้เต็มที่ ไม่ต้องกลัวความผิดพลาด</p> <p>อินทรี: มีท่าทางเป็นมิตร พูดจาดี มีเป้าหมายชัดเจน</p> <p>หมี: บอกรายละเอียดชัดเจน ชี้ให้เห็นถึงผลสำเร็จ สร้างความมั่นใจ</p> <p>หนู: พูดจาไพเราะ มีคำชม กล่าวคำขอบคุณ</p>

จากการศึกษาพบว่าพนักงานในแผนกเกิดการเรียนรู้ลักษณะนิสัยของตนเองและเรียนรู้ลักษณะนิสัยผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น โดยจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ติดตามผลหลังจากการทำกิจกรรมพบว่า พนักงานในส่วนงานวางแผนการผลิตและขายมีความเข้าใจในการทำงานของพนักงานในส่วนงานจัดซื้อว่าเพราะอะไรเวลาที่ตนเองติดต่อกับส่วนงานนี้แล้วไม่ได้ผลตามที่ตนเองต้องการในทันที เพราะพนักงานในส่วนงานวางแผนการผลิตและขายเป็นบุคคลประเภทกระทิงที่ต้องการความรวดเร็ว อยากรู้ต้องได้รู้ในทันที แต่พนักงาน

ในส่วนงานจัดซื้อเป็นบุคคลประเภทหมีที่เน้นความละเอียดรอบคอบ ทุกอย่างต้องสมบูรณ์แบบเลย ทำให้ตอบคำถามในสิ่งที่กระทรวงต้องการได้ซ้ำ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและกระทบกระทั่งกันบ่อยครั้ง

ผลการปฏิบัติโครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุข ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการปฏิบัติโครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุข

กิจกรรม	ผลการปฏิบัติ
The World Café คาเฟ่แห่งความสุข	<p>ผลสรุปของแต่ละคาเฟ่เป็นดังต่อไปนี้</p> <p><u>คาเฟ่ที่ 1</u> กิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย คือ การได้นั่งฟังเพลงสบายๆ ร้องเพลงสบายๆ ดูหนัง ทำสิ่งที่ตนเองชื่นชอบ โดยไม่มีแรงกดดันให้รู้สึกเครียด ทำกิจกรรมที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายและเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อเราได้ทำในสิ่งที่เราต้องการแล้วจะทำให้อารมณ์ความรู้สึกดีและแสดงออกให้เห็นได้อย่างชัดเจน</p> <p>ผลสรุปของแต่ละคาเฟ่เป็นดังต่อไปนี้</p> <p><u>คาเฟ่ที่ 2</u> บรรยากาศที่ทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย คือ การได้นั่งฟังเพลงสบายๆ มีบรรยากาศที่ดี เช่น ทะเล ภูเขา มีความเป็นส่วนตัวสามารถทำกิจกรรมตามที่ยากทำได้หรือแม้แต่ที่ไหนก็ได้ขอแค่มีคนที่น่าสนใจไปด้วยซึ่งสามารถชี้ให้เห็นบรรยากาศเป็นตัวสำคัญที่ทำให้เรารู้สึกและรับรู้ถึงการผ่อนคลายและเป็นสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกให้อยากมีส่วนร่วมหรือการทำกิจกรรม คือ คนที่รู้ใจหรือคนที่เข้าใจ</p> <p><u>คาเฟ่ที่ 3</u> สถานที่ที่ชื่นชอบมากที่สุด คือ ทะเล ภูเขาที่มีบรรยากาศดีๆ ทำให้อารมณ์ผ่อนคลายหรือแม้แต่ห้องนอนของตัวเองเองก็สามารถทำให้เรารู้สึกได้ถึงความสุข จะเห็นได้ว่าพนักงานต้องการพื้นที่ที่มีไว้สำหรับความเป็นส่วนตัวที่สามารถพักผ่อนจากความเหนื่อยล้าได้</p> <p><u>คาเฟ่ที่ 4</u> อาหารเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงการผ่อนคลาย มีความสุขไม่ว่าอาหารนั้นจะเป็นอาหารที่มีราคาแพงหรือราคาถูกก็ตามเพียงแค่ออกให้เป็นอาหารที่เราชอบก็พอ</p>

จากการดำเนินโครงการพบว่า พนักงานมีความเข้าใจลักษณะนิสัยในด้านต่างๆของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น หัวหน้างานในระดับบริหารนำข้อมูลที่ได้จากการทำกิจกรรมเพื่อต่อยอดในด้านของการออกแบบกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เช่น ในด้านการผ่อนคลายทางแผนกได้มีการนัดทานข้าว ฟังเพลงกับพนักงานในแผนกเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และมีการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานของแผนกให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด

ผลการปฏิบัติโครงการ SOAR เพื่อสร้างเป้าหมาย ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ SOAR เพื่อสร้างเป้าหมาย

<p><b>สิ่งที่ต้องค้นหาในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Inquiry)</b></p>	<p><b>จุดแข็ง (Strengths)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พนักงานมีความเป็นกันเองอยู่ด้วยกันแบบพี่น้อง</li> <li>2. การช่วยเหลือกันในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว</li> <li>3. สามารถปรึกษาหรือพูดคุยกันได้ทุกเรื่องทั้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน</li> </ol>	<p><b>โอกาส (Opportunities)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่พนักงานในแผนก</li> <li>2. หัวหน้าให้ความสำคัญกับความสุขและการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน</li> <li>3. มีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ร่วมกันของทุกคนในแผนกเป็นประจำทุกเดือน</li> </ol>
<p><b>เจตนาดีๆ หรือสิ่งที่อยากเห็นเพื่อองค์กร (Appreciative Intent)</b></p>	<p><b>สิ่งที่ต้องการอยากให้องค์กรเป็นในอนาคต (Aspirations)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและสำเร็จตามเป้าหมาย</li> <li>2. พนักงานมีความสามัคคีกันและทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>	<p><b>ผลลัพธ์ที่ต้องการอยากให้เห็นในอนาคต (Results)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งมอบงานได้ตามเป้าหมาย 100 %</li> <li>2. พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น</li> <li>3. พนักงานมีความเข้าใจ มีเป้าหมายเดียวกันและทำงาน</li> </ol>

		ร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
--	--	----------------------------------

### สิ่งที่ต้องค้นหาในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Inquiry)

#### จุดแข็ง (Strengths)

1. พนักงานมีความเป็นกันเอง สนับสนุนกันแบบพี่น้องกัน ดูแลเอาใจใส่กันมากกว่าเพื่อนร่วมงาน มองเห็นถึงความสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. พนักงานมีการพูดคุย ช่วยเหลือกันอยู่ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาไม่เคยทอดทิ้งหรือเกี่ยงความรับผิดชอบให้ใครคนใดคนหนึ่งหรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัวก็คอยดูแลพูดคุยสอบถามความเป็นอยู่ของกันและกันตลอดเวลา เพราะคิดว่าเราอยู่ที่ทำงานมากกว่าอยู่ที่บ้าน ดังนั้นเราจึงควรทำให้ที่ทำงานเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของเรา
3. หัวหน้างานมีความเป็นกันเอง สามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา หากทางแก้ไขปัญหาให้ได้เสมอไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ไม่มีการถือตัวว่าตัวเองเป็นหัวหน้าสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

#### โอกาส (Opportunities)

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีให้แก่พนักงานในแผนก เน้นความเข้าใจและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
2. หัวหน้าให้ความสำคัญกับความสุขและการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน ซึ่งเป็นโอกาสอันดีที่จะเสริมสร้างแผนกให้พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความสุข
3. มีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ร่วมกันของทุกคนในแผนกเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

#### เจตนาดี หรือสิ่งที่อยากเห็นเพื่อองค์กร (Appreciative Intent)

##### สิ่งที่ต้องการอยากให้องค์กรเป็นในอนาคต (Aspirations)

1. พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและสำเร็จตามเป้าหมาย
2. พนักงานมีความสามัคคี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเข้าใจกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีส่วนร่วมซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง ละลายพฤติกรรมให้สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้อย่างมีความสุข

#### ผลลัพธ์ที่ต้องการอยากเห็นในอนาคต (Results)

1. เมื่อพนักงานเกิดการเรียนรู้ การเข้าใจในหน้าที่ของตนเองและของเพื่อนร่วมงานแล้ว ก็จะส่งผลให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายที่ทางแผนกได้ตั้งไว้ คือ การส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตรงเวลา

2. พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. พนักงานมีความเข้าใจ มีเป้าหมายเดียวกันและทำงานร่วมกันเป็นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทำกิจกรรมพบว่าพนักงานในแต่ละส่วนงานมีความเข้าใจเป้าหมายของการส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตรงเวลา ซึ่งจะเห็นได้จากการสังเกตในเรื่องงานเร่งด่วนที่ลูกค้าต้องการ พนักงานในส่วนงานวางแผนการผลิตและขายจำเป็นต้องร้องขอให้พนักงานในส่วนงานจัดซื้อทำตรวจสอบวัตถุดิบที่มีว่าเพียงพอต่อการผลิตหรือไม่ถ้าหากไม่เพียงพอก็ต้องทำการสั่งซื้อวัตถุดิบอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ส่วนงานผลิตได้ผลิตงานทันเวลา แล้วหลังจากที่งานแล้วเสร็จแล้ว ก็จำเป็นต้องติดต่อประสานงานขอความช่วยเหลือจากพนักงานในส่วนงานส่งออกให้นำส่งสินค้าให้ไปถึงลูกค้าโดยเร็วที่สุด ซึ่งทุกส่วนงานมีการพูดคุย ติดต่อประสานงานให้สามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่มีร่วมกันได้ในที่สุด

ผลปฏิบัติงาน โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลปฏิบัติงาน โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์

กิจกรรม	ผลการปฏิบัติ
1. กิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ	พนักงานเกิดความรู้สึกประทับใจต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานได้มุมมองใหม่ๆ ที่มีให้กัน เนื่องจากปกติเราไม่เคยมองเห็นเรื่องราวดีๆ ที่เราได้ทำให้กันมองเพียงแค่ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่เราต้องทำงานบางครั้งเราละเลยความรู้สึกหรือแม้กระทั่งการกล่าวคำขอบคุณที่เราควรมีให้กัน จากการทำกิจกรรมครั้งนี้ทำให้พนักงานมองหาสิ่งดีๆ ที่ตนเองได้รับจากเพื่อนร่วมงานและอยากมอบสิ่งดีๆ ให้เพื่อนร่วมงานกลับด้วยเช่นกัน ซึ่งจะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุขในด้านของสภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) เพราะเมื่อพนักงานที่ได้รับคำชมจะรู้สึกดี รู้สึกว่าตัวเองได้ทำประโยชน์ให้เพื่อนร่วม ได้มีส่วนร่วมในการทำงานจนทำให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ในส่วนของด้านความสัมพันธ์ (Relations) พนักงานได้รับ

กิจกรรม	ความรู้สึกที่ดีที่มีให้แกกัน ได้เรียนรู้ที่จะเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับและส่งผลให้ความสัมพันธ์ในแผนกดีขึ้นเนื่องจากความเข้าใจกัน <b>ผลการปฏิบัติ</b>
2. วันเกิดของเธอ..คนดีของเรา	พนักงานเกิดความรักความผูกพันกันมากยิ่งขึ้น คือ พนักงานรู้สึกและรับรู้ได้ถึงความใส่ใจ ความสนใจของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่แสดงออกให้เห็นในการจัดงานเลี้ยงวันเกิดให้ ทำให้รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าและมีความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานอยู่ ซึ่งสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุขในด้านของสภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) ความสัมพันธ์ (Relations) และการใช้ชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย (Meaning)
3. PC Family Trip	อยู่ระหว่างรอดำเนินโครงการ ซึ่งจะสามารถตอบสนองทฤษฎีความสุขในด้านของสภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) ความสัมพันธ์ (Relations) สภาวะไหลลื่น (Engagement) และการใช้ชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย (Meaning)

### สรุปผลการศึกษา

จากกิจกรรมทั้งหมด 4 กิจกรรมค้นพบว่า กิจกรรมที่ 1 โครงการสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง...เข้าใจผู้อื่นเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความสุขสนุกสนาน ให้ความสนใจมากที่สุด มีแบ่งปันประสบการณ์ มีการพูดคุย ปรึกษาหารือ พร้อมทั้งตั้งใจฟังเรื่องราวของผู้อื่น ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและกิจกรรมนี้ยังเป็นตัวสะท้อนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในหลายๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านของการทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน รวมไปถึงแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยและบุคลิกของคนในแต่ละประเภทและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจนถึงการใช้ชีวิตประจำวันกับครอบครัวอีกด้วย และกิจกรรมที่ 2 The World Café คาเฟ่แห่งความสุข ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกประทับใจในการเล่าเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการเล่าเรื่องราวของบรรยากาศที่ตัวเองชอบ อาหารที่ชอบทานทำให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะของกันและกันและทำให้เกิดมุมมองที่ดีต่อกัน

โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎี PERMA Model เป็นดังต่อไปนี้

1. สภาวะอารมณ์เชิงบวก (Positive Emotions) พนักงานมีความรู้สึกเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถสังเกตได้จากบรรยากาศในการทำงานที่มีความตึงเครียด มีความขัดแย้งกันน้อยลงของส่วนงานต่างๆในแผนก การพูดคุยถึงเรื่องการทำงานกิจกรรมสัตว์ 4 ทิศอยู่เสมอ

2. สภาวะไหลลื่น (Engagement) จะเห็นได้จากการสังเกตการทำงานของพนักงานในแผนกที่ทำงานไหลลื่นจนถึงเวลาในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ (Relationship) หลังจากการทำกิจกรรมแล้วจะสังเกตเห็นว่าพนักงานในแผนกมีความสัมพันธ์ระหว่างทีมที่ดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากการที่พนักงานมีการพูดคุยหยอกล้อกันมากยิ่งขึ้น มีการชักชวนกันไปทานข้าวหลังเลิกงานมากยิ่งขึ้นจากเดิมที่มีการไปทานข้าวกันเพียงแคในกลุ่มของคนตนเอง และมีการวางแผนในการทำกิจกรรมอื่นเพื่อสร้างความสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น เช่น การไปทำบุญร่วมกันที่สถานรับเลี้ยงเด็กกำพร้า เป็นต้น

4. การรู้สึกว่ามีชีวิตมีความหมาย (Meaning) จะเห็นได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมวันเกิดของเธอ..คนดีของเราที่ทางเจ้าของวันเกิดรู้สึกและรับรู้ได้ถึงการมีตัวตนของตัวเองที่มีอยู่ต่อเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร ซึ่งเพื่อนร่วมงานทุกคนเข้าร่วมกิจกรรม ดูแลเอาใจใส่และจัดเตรียมความเรียบร้อยของงานเลี้ยงทำให้สามารถรับรู้ได้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่มีให้ซึ่งกันและกัน

5. ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (Accomplishment) จะเห็นได้จากการทำงานร่วมกันของพนักงานในแต่ละส่วนงานที่สามารถช่วยเหลือ พูดคุย ติดต่อประสานงานกันให้งานต่างๆประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของแผนกที่เน้นการทำงานอย่างมีความสุขและส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตรงตามที่ต้องการ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของพนักงานในแผนก 2) เพื่อค้นหาปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเป็นทีม 3) เพื่อนำปัจจัยที่ค้นหาได้ออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดสุนทรียศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีมของพนักงานแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน จากการศึกษาสามารถสรุปผลจากการทำกิจกรรมในรูปแบบการทำกิจกรรมกลุ่มผ่านโครงการทั้ง 4 โครงการได้ผลการศึกษาดังนี้

##### 1.1 โครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น

พนักงานแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตเรียนรู้พฤติกรรมของตนเอง มองเห็นลักษณะนิสัยของตนเอง การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน การพูดคุย การเจรจากับบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันไป เรียนรู้ที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ได้รู้จักที่จะมองคนอื่นจากมุมมองใหม่ๆ ในด้านที่ดีที่ไม่เคยรู้มาก่อน การทำกิจกรรมมีความสนุกสนาน มีเสียงหัวเราะ มีความเป็นกันเองโดยไม่แบ่งแยกตำแหน่งหน้าที่ ผู้พูดมีความสุขที่จะแบ่งปันมุมมองดีๆ เรื่องราวดีๆ ให้ผู้อื่นได้รับฟังโดยการทำกิจกรรมสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความสนใจในกิจกรรมเป็นอย่างมาก

##### 1.2 โครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุข

พนักงานแผนกวางแผนการผลิตเรียนรู้ลักษณะความชอบที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ความชอบมีความแตกต่างกันไปนั้นเกิดจากลักษณะนิสัย การเลี้ยงดู การคิดวิเคราะห์ของแต่ละบุคคล โดยกิจกรรมนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดการพูดคุยที่สนุกสนาน มีเสียงหัวเราะที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจในการทำกิจกรรม ผู้พูดมีความสุขที่จะได้บอกเล่าเรื่องราวดีๆ ให้ผู้ฟังได้รับรู้ ส่วนผู้ฟังนั้นก็หัดเรียนรู้ที่จะเป็นผู้รับฟังโดยไม่มีข้อโต้แย้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่



ทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความรู้สึกๆ มีส่วนร่วมและประทับใจในการทำกิจกรรม

### 1.3 โครงการ SOAR เพื่อสร้างเป้าหมาย

พนักงานแผนกจัดซื้อและวางแผนการผลิตระดับหัวหน้างานเรียนรู้การค้นหาจุดแข็ง โอกาส ของทีมตนเองและร่วมกันวางแผนสิ่งที่ยากจะให้เกิดขึ้นในอนาคตของแผนกด้วยกันและ สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามมา

#### 1.4 โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์ ผ่านกิจกรรมย่อยทั้งหมด 3 กิจกรรม ดังนี้

1.4.1 กิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ

1.4.2 วันเกิดของเธอ..คนดีของเรา

1.4.3 PC Family Trip

จากการทำกิจกรรมย่อยทั้งหมด 2 กิจกรรม พบว่าผู้เข้าร่วมให้ความสนใจในทั้งสอง กิจกรรม โดยกิจกรรมแรก คือ Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมเกิด ความรู้สึกประทับใจเป็นอย่างมากโดยเริ่มแรกอาจจะมีความขัดเคืองที่จะพูดชมหรือบอกเล่าเรื่องราว ดีๆ ที่ตัวเองได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและเมื่อได้ลองทำแล้วก็ทำให้พนักงานเริ่มค้นหา เรื่องราวดีๆ ที่จะเตรียมไปพูดในครั้งต่อไป ซึ่งส่งผลให้การทำงานในแผนกมีบรรยากาศที่ดีขึ้น พนักงานในแผนกพูดจากันด้วยคำพูดดีๆ และเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น ส่วนกิจกรรมที่สอง คือ วันเกิด ของเธอ..คนดีของเรา พนักงานมีความประทับใจในการจัดกิจกรรมนี้ขึ้นเพราะทำให้พนักงานรู้สึก ถึงความดูแลเอาใจใส่ ใส่ใจของเพื่อนร่วมงานที่มีให้แก่ตนเอง ทำให้ตัวเองรู้สึกมีคุณค่ามี ความหมายต่อแผนกส่งผลให้ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานดีขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผ่านกระบวนการค้นหา (Discovery) เพื่อค้นหาประสบการณ์ความ ประทับใจในการทำงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจในการทำงาน พบว่ามาจากปัจจัยใน ด้านของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอันดับสูงสุด โดยเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติมจากการ แบ่งแยกตามลักษณะพฤติกรรม (สัปดาห์ 4 ทิศ) โดยจุดร่วม (Convergence) ที่พบนั้นล้วนมาจากการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งสิ้น ซึ่งบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยในการพัฒนา ศักยภาพในการทำงานเป็นทีม คือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นั่นเองโดยสาเหตุของความ ประทับใจของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาจากการทำงานในแต่ละทีมที่มีการดูแลเอาใจใส่ของ เพื่อนในทีมที่มีความเป็นกันเอง อยู่กันแบบพี่น้อง หัวหน้าให้ความสำคัญเป็นกันเองเข้าถึงง่ายทำให้ สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ทุกเรื่องทำให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือกันซึ่งสามารถนำมา พัฒนาการทำงานเป็นทีมได้ในที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผ่านกระบวนการค้นหา (Discovery) ด้านการทำงานร่วมกันแล้ว

ประสบความสำเร็จและปัจจัยที่ทำให้การทำงานร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จ พบว่ามาจากปัจจัย การร่วมมือกันทำงานเป็นอันดับสูงสุด โดยจุดร่วมนั้นส่วนพบได้จากการทำงานร่วมกันของ พนักงานในแผนก ซึ่งบรรลุจุดประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่ค้นหาพบมาออกแบบ กิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม โดยนำจุดร่วมที่ได้มาออกแบบกิจกรรมที่เน้น ความสัมพันธ์ให้เกิดความแน่นแฟ้นกันมากขึ้นของพนักงาน ซึ่งสามารถนำมาออกแบบได้ทั้งหมด 4 โครงการ 3 กิจกรรมย่อยเพื่อเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่ความเข้าใจรวมไปถึงความเอาใจใส่ทุ่มเท เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พนักงานได้เรียนรู้กระบวนการการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุดตามมาและนำหนึ่งใน ทฤษฎีความสุข (PERMA Model) คือ ความสัมพันธ์ (Relation) มาออกแบบกิจกรรมที่ทำให้เกิด ความสุขที่สามารถสอดคล้องกับปัจจัยความสุขในทุกด้านของทฤษฎี

จากการทดลองปฏิบัติกิจกรรมทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่ารูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสม ในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม คือ รูปแบบการทำกิจกรรมกลุ่ม ที่เน้นการมีส่วนร่วม ที่ค้นพบร่วมกัน และความสนุกสนานที่พร้อมไปด้วยการสร้างอารมณ์เชิงบวกในการเรียนรู้ โดย การศึกษาครั้งนี้ผ่านทางกิจกรรม AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจ ผู้อื่น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมในวงสนทนาเพื่อแสดงความคิดเห็น มุมมอง ทักษะคิดต่างๆ ให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้และเกิดความเข้าใจในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย คือ การออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม โดยการสนทนา ครั้งนี้ส่งผลให้ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและเรียนรู้ที่จะ เข้าใจซึ่งกันและกันมากที่สุด

การนำทฤษฎีความสุขมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ ศึกษาได้นำทฤษฎี PERMA Model โดยได้นำด้านความสัมพันธ์ (Relations) มาประยุกต์ใช้ผ่านทาง โครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น โครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุขและ โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์ ผ่านกิจกรรมย่อยทั้งหมด 3 กิจกรรม คือ กิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ วันเกิดของเธอ..คนดีของเรา และ PC Family Trip เพื่อทำให้พนักงานตระหนักและรับรู้ได้ถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่มีให้แก่กัน ซึ่งผลที่ได้ จากการประยุกต์ใช้นั้นสามารถทำให้เกิดความสุขที่รองรับทฤษฎี PERMA Model ในทุกปัจจัย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์สามารถก่อให้เกิดความสุขและพัฒนากระบวนการการทำงานเป็น ทีมได้ ซึ่งสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อค้นหาข้อมูลที่เป็น ประสพการณ์เชิงบวกในมุมมองของพนักงาน โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในด้านของการ พัฒนาองค์กร ด้านสังคมและด้านใช้ชีวิตประจำวันอีกด้วย

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยโดยการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์ในการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด พบว่าในแผนกมีส่วนที่เป็นจุดเด่นของแผนกอยู่ คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน แล้วได้นำสิ่งที่ค้นพบมาขยายผลต่อเพื่อวาดฝันที่จะเป็นแผนกที่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสุนทรียศาสตร์ของ David Cooperrider ที่ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรที่พนักงานทำงานอย่างมีความสุขนั้น งานที่ออกมาจะย่อมจะมีประสิทธิภาพตามมาเช่นกัน ซึ่งยังสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ วิรวุฒิ แก้วอินตะ (2557) และหนึ่งฤทัย มั่นคง (2558) ที่ประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ด้วยแนวความคิดความสุข 8 ประการเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความสุขของพนักงานธุรกิจกาแฟ ซึ่งการศึกษาพบว่าแนวทางการเพิ่มความสุขในทุกๆ แนวทางสามารถทำได้ง่ายและเป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวผู้นำไปปฏิบัติเองและส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยโดยการประยุกต์ใช้สุนทรียศาสตร์ร่วมกับการวิเคราะห์ทฤษฎี PERMA Model ด้านความรู้สึก (Relations) โดยการทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงความสัมพันธ์อันดีที่ก่อให้เกิดความสุขและความสำเร็จในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วราภรณ์ ด้านศิริ (2552) ที่ทดลองใช้สุนทรียศาสตร์กับการเพิ่มความสุขของพนักงานต่อองค์กร ด้านน้ำใจงาน (Happy Heart) ที่ฝึกนิสัยให้พนักงานเป็นผู้มีน้ำใจต่อผู้อื่นอยู่เสมอ และเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องเล็กๆ และขยายผลไปในเรื่องใหญ่ในที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยในด้านการพัฒนาบุคคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของ วิภาภรณ์ ด้านศิริ (2558) ในด้านการรู้สึกว่าชีวิตมีความหมาย (Meaning) ที่ปฏิบัติผ่านทางกิจกรรมกาแฟแห่งความประทับใจและวิถีโอนำเสนอแต่ “ครูผู้ให้” ที่ทำให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญของตนเองและเล็งเห็นถึงคุณค่าของผู้อื่นซึ่งก่อให้เกิดความสุขการใช้ชีวิตตามมา

ผลจากการศึกษาที่ได้จากกระบวนการสร้างแผน ค้นพบว่ากิจกรรมที่ทำให้เกิดความร่วมมือและผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความสนใจมากที่สุด คือ โครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น โครงการ The World Café กาแฟแห่งความสุข ซึ่งลักษณะของการพัฒนากระบวนการทำงานเป็นทีม คือ การทำกิจกรรมรูปแบบกลุ่ม การมีส่วนร่วม ความสนุกสนานเป็นกันเองพร้อมกับการสร้างการเรียนรู้เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาภรณ์ ด้านศิริ (2558) ที่ศึกษาด้านการพัฒนาบุคคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้เข้าร่วม

กิจกรรมให้ความสนใจในการทำกิจกรรมแบบกลุ่มผ่านทางกิจกรรมคาเฟ่แห่งความประทับใจและ กิจกรรมวีดีโอนำเสนอแต่ “ครูผู้ให้” ที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมร่วมกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของสุพิชญาภักดิ์ รัศมีโรจน์ (2557) ที่ศึกษาด้านปัจจัยเชิงบวกที่มีผลต่อการเพิ่มความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร โดยมีจุดร่วม คือ การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในการทำงานและการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีที่ต่อกันจะส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้นและนำมาสู่ความร่วมมือในการทำงานใน ที่สุด

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรของท่านที่จะนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาอิสระในครั้งนี้ไป ประยุกต์ใช้ดังนี้

3.1 ควรประยุกต์ใช้ทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือความต้องการของคนเพื่อ พัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับการแนวคิดทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ เช่น ทฤษฎีด้านการเรียนรู้ ทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

3.2 ในขั้นตอนการค้นหา (Discovery) ควรให้ความสนใจกับผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ชัดเจน ก่อน เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายและเป็นกันเอง โดยไม่เน้นคำถามที่เป็นทางการจนเกินไปจนทำให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความวิตกกังวลและให้ข้อมูลที่ไมชัดเจน

3.3 ในการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นหลัก ดังนั้น ก่อนการลงมือทำกิจกรรมควรวางแผนรูปแบบลักษณะการดำเนินกิจกรรมให้มี รูปแบบที่น่าสนใจและดึงดูดความสนใจของแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

3.4 การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ออกไป ซึ่งอยู่บนพื้นฐานลักษณะนิสัยที่บุคคลนั้นเป็น ดังนั้น ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งควรทำการ วิเคราะห์และแยกแยะพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้แน่ชัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตาม ความต้องการ

3.5 ควรมีการจัดทำกิจกรรมเฉพาะกลุ่มในแผนกเพื่อให้เข้าถึงความสุขของทุกคนใน แผนก

3.6 ควรจัดทำโครงการที่กระชับความสัมพันธ์ที่เน้นรูปแบบของการทำกิจกรรมรูปแบบ กลุ่ม

3.7 ควรนำทฤษฎี Theory U มาประยุกต์ใช้ในการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก

3.8 ในการนำผลการศึกษาไปปฏิบัติควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3.9 ควรมีการจัดทำแผนการโยกย้ายงาน (Job rotation) เพื่อให้พนักงานแต่ละส่วนงานมีความเข้าใจในงานของกันและกันมากขึ้น

3.10 เสนอกิจกรรมการพัฒนาองค์กรเชิงบวก โดยใช้แนวคิดสุนทรียสาธกกับแผนกทรัพยากรมนุษย์เพื่อขยายผลให้ครอบคลุมทั้งบริษัท

3.11 หากจุดร่วมของวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกันของพนักงานในแต่ละกลุ่มบุคคลิกเพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดการทำงานร่วมกันและแก้ไขปัญหาต่างๆร่วมกัน

3.12 ค้นหาแนวทางในการพัฒนาการแก้ปัญหาาร่วมกันของบุคคลในแผนก

3.13 ในขั้นตอนการคัดเลือกบุคคลคนในแต่ละทิศ ควรทำการอธิบายคุณลักษณะของคนละทิศในผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจและสามารถเลือกทิศที่ตนเองเป็นได้ โดยมีการยกตัวอย่างรูปแบบลักษณะที่ง่ายต่อการแยกแยะพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมของการเลือกร้านกาแฟหรือร้านอาหารเพื่อเป็นการยืนยันและได้ซึ่งข้อมูลที่แท้จริง

3.14 ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์หาข้อมูลเชิงบวกและเวลาในการดำเนินกิจกรรมรวมไปถึงการให้ความร่วมมือของบุคคลกรในแผนก ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการวางแผนในการดำเนินกิจกรรมและหาข้อมูลอย่างเป็นระบบ

## เอกสารอ้างอิง

- ฉนวนिता บราวน์. และเดวิด ไอแซคส์. (2552). *เดอะเวสต์ คาเฟ่*. (เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร และกฤตศรี สามะพุทธิ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา.
- ดวงรัศม์ เลิศมั่งมี. (2558). *รู้จักตัวเอง รู้จักเพื่อน กับ กงล้อ 4 ทิศ*. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2559, จาก [https://www.schoolofchangemakers.com/home/knowledge?knowledge\\_id=181](https://www.schoolofchangemakers.com/home/knowledge?knowledge_id=181)
- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2553). *ห้องเรียนกระบวนการ AI*. ค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2559, จาก <https://www.aithailand.org/>
- ภิญโญ รัตนาพันธุ์. (2556). SOAR Analysis: เครื่องมือที่นำมาใช้แทน SWOT Analysis. *วารสาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 6(2), 7-20.
- วารภรณ์ ด้านศิริ. (2555). *การนำสุนทรียสาธกประยุกต์ร่วมกับจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อเพิ่มความสุขขององค์กร กรณีศึกษา ทวีทรัพย์รีสอร์ท จังหวัดนครราชสีมาและทวีทรัพย์แมนชั่น จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิภาภรณ์ ด้านศิริ. (2558). *การใช้สุนทรียสาธกพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา โรงเรียน ABC อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรวัฒน์ แก้วอินตะ. (2557). *การประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก เพื่อสร้างแนวทางการเพิ่มความสุขของพนักงานธุรกิจร้านกาแฟที่จะเปิดดำเนินกิจการ*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- หนึ่งฤทัย มั่นคง. (2558). *การประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกเพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัจฉริยะ อุปการกุล. (2554). *SOAR VS SWOT Analysis*. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/441791>
- อัญญารัตน์ จาวใจดีจ. (2558). *แนวทางการเพิ่มความสุขให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอบีซี*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

เอมอร ไชยบุตร. (2558). การศึกษาปัจจัยเพื่อพัฒนาคนในองค์กร โดยใช้สุนทรียศาสตร์ กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงไทย สาขาทุ่งสร้าง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Cooperrider, D.L., Whitney, D.K., & Stavros, J.M. (2003). **Appreciative Inquiry Handbook**.  
San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

Ferguson, R. (2014). **DiSC Assessments**. Retrieved May 20, 2016 from <http://thefocusedmanager.com/disc-assessments/>

Marston, W. (1928). **Emotions of Normal People**. London: Kegan Paul Trench Trubner and  
Company.

Seligman, M. (2002). **PERMA Model**. Retrieved May 20, 2016 from <http://successintegrated.com/schools/positive-education>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
บทสัมภาษณ์ประสบการณ์ทำงานที่ประทับใจ

## ถอดเทปสัมภาษณ์ ทศกระทิง

### กรณีศึกษาที่ 1:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด

พนักงาน: ประทับใจในการแก้ปัญหาของหัวหน้า คือ หัวหน้าจะเป็นคนที่แก้ไขปัญหาได้ดี ลงมือทำเป็นตัวอย่างให้ลูกน้องดู แล้วเวลาเราไปขอคำแนะนำเขามีคำแนะนำที่ดีให้เราได้เพราะเขาทำงานมานาน ประสบการณ์ทำงานเยอะทำให้มีความสามารถสูง ก็เหมือนตัวเราที่บางเรื่องเราสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง แต่บางเรื่องเราก็จะเป็นต้องหาคนที่จะสามารถให้คำปรึกษาเราได้ คงเป็นเพราะตัวของพี่เขาเป็นคนที่มีความรู้เยอะ ความคิดเปิดกว้าง คิดในแง่บวก ไม่ยอมหยุดนิ่ง ถ้าไม่รู้ไม่เข้าใจก็ลงไปดูให้เห็นลงมือทำให้เห็นเลย เป็นตัวอย่างที่ทำให้เราเห็นว่าควรทำงานอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ถ้าในมุมมองพี่ ตอนนี้ในทีมของพี่จะมุ่งเน้นไปว่า จะทำยังไงให้ขายงานได้เยอะ เพราะเราพยายามที่จะทำให้ยอดขายของทีมเป็นในทิศทางที่ดีขึ้น เลยทำให้เราได้ร่วมมือกัน ลงมือทำ และทำความเข้าใจกันมากขึ้น ตามงานกันมากขึ้น โดยพี่คิดว่าประเด็นหลักที่ทำให้ยอดขายเราเพิ่มมากขึ้น คือ การสื่อสาร การทำความเข้าใจให้น้องในทีมว่าเราทำแบบนี้แล้วจะมีผลอย่างไรกับตัวเรากับบริษัทบ้าง แล้วเวลาไปประชุมแล้วในที่ประชุมบอกว่ายอดขายของทางทีมมีผลกำไรนะ มันก็ทำให้เรารู้สึกมีกำลังใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงาน เช่น ฉัตรเป็นเด็กใหม่แต่ก็ทำทุกอย่างเพื่อให้งานขายมีมากกว่าแผนทุกเดือนตลอด คนอื่นก็จะมองว่าฉัตรมีวิธีการอย่างไร ทำแบบไหน คนอื่นก็จะเริ่มมองภาพตามแล้วลงมือทำตาม

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานร่วมกับพี่หยก เพราะเขาเป็นคนที่ตามงานได้ดี มีความรู้เยอะเวลาประชุมงานก็มักจะมีคำตอบให้เราเสมอ ไม่ต้องไปนั่งรอใครมาตอบเพิ่มเติม คงเป็นเพราะเขามีประสบการณ์เยอะเลยทำให้ตัดสินใจได้ว่า แบบไหนดีแบบไหนไม่ดีเป็นคนกล้าตัดสินใจ อีกคนก็จะเป็นฝ่ายส่งออก คือ ผักบุ้ง น้องจะเป็นคนที่ตามงานดี สามารถตอบคำถามลูกค้าได้โดยไม่ต้องรอขอคำตอบจากฝ่ายขาย มีความรับผิดชอบ งานของตัวเองเต็มที่ มีทักษะ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำให้เราอยากทำงานร่วมกัน

### กรณีศึกษาที่ 2:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตอนเข้ามาเริ่มงานใหม่ๆ เพราะตอนนั้นรู้สึกถึงความเป็นครอบครัว เพราะตอนเข้ามาใหม่ๆ เราก็อ้างเหมือนเป็นเด็กใหม่ ไม่มีความรู้ พวกพี่ๆ ที่เขาอยู่มาก่อนก็จะสอนเราทำงานพูดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เขาได้สัมผัสมาให้เราได้รู้ เวลามีปัญหาที่ช่วยเหลือเราตลอด จากวันนั้นจนถึงวันนี้ก็ 10 ปีแล้วที่เราทำงานในจุดนี้ มันทำให้เราเรียนรู้อะไรหลายๆ อย่าง เพื่อไปพัฒนาการทำงานของเรา และก็ยังคิดถึงเรื่องการทำงานเป็นครอบครัวมาเล่าต่อให้น้องใหม่ในแผนกได้รู้อยู่เสมอ

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: เป็นช่วงที่สินค้าบางตัวจะยกเลิกการผลิตไป ในส่วนงานของเราก็ทำหน้าที่แจ้งส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเราก็จะได้คำสั่งจากหัวหน้าอีกทีว่าต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งทุกคนจะมีเป้าหมายเดียวกันและร่วมมือกัน ทำให้สำเร็จเป็นขั้นๆ ไป

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ถ้าในแผนกก็คงจะเป็นใครก็ได้เพราะเราจะต้องไม่มองว่าเราเลือกที่จะไม่ทำงานกับใคร เราต้องปรับตัวให้ทำงานได้กับทุกคน สามารถร่วมได้กับสังคมใหม่ๆ ถึงแม้ตอนแรกเราจะต้องปรับแนวคิดใหม่ๆ เราก็ต้องทำ แล้วอยากให้คนที่ทำงานร่วมกันมีความคิดที่เหมือนกัน เราต้องมาพูดคุยกันเพราะเราบางทีความคิดเราไม่ได้ถูกต้องเสมอ เขาอาจจะมีวิธีการที่ดีมากกว่า ขอแค่มีเป้าหมายเดียวกัน ก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้

### กรณีศึกษาที่ 3:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจตอนนับสต็อกครั้งใหญ่ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ น่าจะสักเมื่อ 2 ปีที่แล้ว ที่ทุกคนมาเช็คสต็อกกันทุกคนไม่ว่าจะเป็นส่วนงานจัดซื้อ และส่วนงานขาย รวมถึงกับนายญี่ปุ่นที่มาทำงานกับเราตั้งแต่เข้าจนถึงสี่ทุ่มห้าทุ่ม จริงๆ แล้วเขาไม่จำเป็นต้องมาเลขก็ได้เพราะมันเป็นวันหยุด แล้วประมาณสองทุ่มนายบอกทุกคนว่าเขาจะกลับบ้านแล้ว ทำงานดีๆ นะ ทุกคนก็รับรู้แล้วแยกย้ายกันเข้าไปทำงานร่วมกับฝ่ายการผลิต แล้วพอกลับมาที่โต๊ะทำงานปรากฏว่าเห็นน้ำ ขนมห เต็มโต๊ะไปหมด คือ นายญี่ปุ่นเขาออกไปซื้อขนมมาให้เราทุกคนได้กิน แล้วเขาก็อยู่เป็นเพื่อนเราจนเราทุกคนทำงาน

มันทำให้เรารู้สึกประทับใจมากที่เขาดูแลเอาใจใส่ลูกน้องและให้ความเป็นกันเอง

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงเป็นตอนทำกิจกรรม SEE WEEK ที่ทุกคนช่วยกันทำซุ้ม ช่วยกันวาดรูประบายสี แล้วพอมีคนมาดูซุ้มเราแล้วชมว่าซุ้มเราสวย คุณดี มีความคิดสร้างสรรค์ โดยหัวใจสำคัญที่ทำให้ทุกอย่างออกมาดู ก็เพราะทุกคนในแผนกมีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ช่วยเหลือกันทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้ว่าทุกคนจะมีงานประจำทำกัน แต่ก็แบ่งเวลาช่วยกันทำงานจนเสร็จ

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นซิมมาโอกะซังที่เป็นนายญี่ปุ่นที่เขากลับไปทำงานที่ญี่ปุ่นแล้ว เพราะว่าเวลาทำงานร่วมกับเขาแล้วรู้สึกว่ามีพลัง ตอนแรกๆ ที่เข้ามาทำงาน เราจะเป็นคนทำงานผิดพลาดบ่อยมาก ไม่ค่อยรู้งาน สะเพร่า ทำให้ทำงานผิดพลาดบ่อยมาก จนทำให้เรารู้สึกแย่มากว่าเราทำผิดพลาดบ่อย แต่ก็จะมีนายเพียงคนเดียวที่คอยบอกเราว่าไม่เป็นอะไรนะ เอาใหม่ เขาจะคอยให้กำลังใจ คอยสอนให้เราทำงานให้ดีขึ้น ให้คำแนะนำและคอยให้โอกาสกับเราเสมอ

#### กรณีศึกษาที่ 4:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตอนที่ไม่มีงานให้ฝ่ายการผลิตใช้งานแล้วมีเพื่อนๆ พี่ๆ มาช่วยเหลือ ช่วยแก้ไขปัญหา บอกวิธีการทำงานที่เราควรทำอย่างไร เหมือนมีอยู่ครั้งหนึ่งที่เราลืมสั่งซื้อทรายางที่เอาไว้ใช้ในฝ่ายการผลิต แล้วหัวหน้าก็ไม่ยอมให้ปรึกษา เราเลยไปปรึกษาพี่ๆ ในทีม พี่ๆ เขาก็ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือให้ผ่านพ้นไปได้

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานร่วมกันเคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงเป็นตอนที่เรารับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์งานท่องเที่ยวบริษัท ที่แผนกเราได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นี้ เรารู้สึกว่าทุกคนเต็มใจช่วยเหลือกัน ทำงานตามความรับผิดชอบของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นอย่างที่ต้องการร้องการเดิน เพื่อจะทำให้ทุกคนรู้สึกสนุกสนานไปกับงานท่องเที่ยวครั้งนี้ ซึ่งงานประชาสัมพันธ์ก็ถือเป็นสีสันของงานอย่างหนึ่งเลยทีเดียว

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงไม่ระบุว่าอยากทำงานกับใครเป็นพิเศษ แต่อยากร่วมงานกับคนที่กระตือรือร้นใน

การทำงาน เพราะจะทำให้เรากระตือรือร้นตามไปด้วย ถ้าระบุเป็นผลงานอย่างเช่น ส่วนงานจัดซื้อวัตถุดิบเวลาเรามีปัญหาเขาก็ให้คำแนะนำเราว่าควรทำอย่างไร ปรึกษาได้ทุกเรื่อง ส่วนงานวางแผนการผลิตและขายสินค้าก็จะสามารถตามงานได้ตลอด

#### กรณีศึกษาที่ 6:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: รู้สึกประทับใจตอน เราตามวัตถุดิบที่มีปัญหา เราจะได้เห็นถึงความร่วมมือ ที่ทุกคนในทีมทำร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าส่วนงาน หรือผู้จัดการที่เข้ามาช่วยเหลือในงานที่มีปัญหา จนทำให้งานสามารถเข้ามาได้ทันให้ฝ่ายผลิตได้ใช้ทันเวลา และสามารถขายงานให้ลูกค้าทันเวลาเช่นเดียวกัน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงจะเหมือนกับคำถามเรื่องความประทับใจ เพราะเมื่อเราทำงานร่วมกันเป็นทีมช่วยเหลือกัน พุดคุย ปรึกษากันหรือกันจนสามารถทำให้งานสามารถลุล่วงไปได้ดี ก็ถือว่าเราทำงานร่วมกันและประสบความสำเร็จแล้ว

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นพี่โหน่ง ที่เป็นผู้จัดการแผนก เพราะ พี่เขาให้โอกาสเราเสมอ ถึงแม้ว่าเราทำผิดพลาด เขาก็จะให้โอกาสเราแก้ตัว สอนให้เราจำความผิดพลาดในอดีตเป็นบทเรียน ไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก คอยช่วยเหลือ คอยสอนให้เราเรียนรู้และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจการได้รับคำชมจากหัวหน้าคนญี่ปุ่นว่าเราทำงานดี ทำงานได้ด้วยตัวเอง ให้รักษาสิ่งที่ทำอยู่ไว้ให้ดีและทำให้ดียิ่งขึ้นไป จากการได้รับคำชมทำให้เรารู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน รู้สึกว่าทำงานแล้วยังมีคนเห็นคุณค่าและความดีของเราอยู่

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงเป็นตอนที่ทำงานกิจกรรมท่องเที่ยวบริษัท ที่เราได้เป็นมีส่วนร่วมในการเตรียมงานในด้านของเรื่องห้องพัก ทางคณะกรรมการที่ดูแลเรื่องห้องพักจำเป็นจะต้องเดินทางไปก่อนเพื่อตรวจความเรียบร้อย ความพร้อมของห้องพัก เราจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลา ทุกคนต้องร่วมมือกัน แบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงจะเป็นพี่แนน ที่เป็นหัวหน้า เพราะพี่เขาเป็นคนที่ใจดี ใจเย็นสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่อง มีคำแนะนำที่ดีให้เราเสมอ บางครั้งเราไปปรึกษาว่า เราควรทำแบบนี้ดีหรือไม่ พี่

เขาก็จะรับฟังแล้วให้เราเป็นลงตัดสติใจและลงมือทำด้วยตัวเอง ทำให้เรารู้สึกมั่นใจ  
**ทศอินทรีย์**

#### กรณีศึกษาที่ 7:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจในการทำงานร่วมกันช่วยเหลือกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องในด้านการทำผลงาน นำเสนอ การต้อนรับลูกค้า การเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการประชุมแทนคนในทีมที่ไม่อยู่ ซึ่งเราสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือกันที่ดีมาก และในลักษณะของการทำงานเป็นทีมจะไม่ได้เกี่ยงว่าไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตน ทุกคนพร้อมจะทำงานแทนกันและเต็มใจที่ช่วยเหลือกัน มีน้ำใจซึ่งกันและกัน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: อาจจะเป็นการเริ่มทำงาน โครงการใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครทำงานก่อน โดยได้เริ่มทำงานร่วมกันกับทีมใหม่ๆ ซึ่งทำให้เกิดความช่วยเหลือกัน การพูดคุยกันจนทำให้เข้าใจในเนื้องาน รายละเอียดของงานจนทำให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงจะเป็นในส่วนของหัวหน้า เช่น คาโตะซัง หรือพีแนน เพราะเขาสามารถให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เขาสามารถทำได้อยู่เสมอ เปิดใจยอมรับข้อคิดเห็นต่างๆอยู่เสมอ พร้อมให้การสนับสนุนพร้อมให้ความร่วมมือและเข้าใจปัญหาและลงมือช่วยกันทำงานให้งานผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

#### กรณีศึกษาที่ 8:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: พี่มีประทับใจอยู่ 2 ช่วง คือ ช่วงแรก คือ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีที่แล้วที่งาน Iron core มีปัญหาเกี่ยวกับการซบเคลื่อนผิวงาน สินค้าคงคลังที่เหลืออยู่ไม่สามารถใช้งานได้เลย ทำให้เราจำเป็นต้องทำการวางแผนในการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนกับหัวหน้า แผนกอื่นที่เกี่ยวข้องจนทำให้สามารถมีงานมาให้ฝ่ายผลิตใช้ ส่วนที่สอง คือ ตอนช่วงเกิดเหตุการณ์ไฟไหม้ที่เราช่วยกันเข้าไปในงานที่ยังสามารถใช้ได้มาใช้ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่มากแต่เราก็ฝ่าฟันปัญหาต่างๆ ไปได้ พี่คิดว่าเกิดจากการร่วมมือกันของทุกส่วนงานที่ทำให้ทุกอย่างผ่านไปได้ด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็จะเป็นเรื่องของการประสบปัญหาของงานหุบเคลือบผิวที่ทำให้เราไม่สามารถใช้งานได้เลย ก็จะมีการประชุมร่วมกันกับพี่โหนดที่เป็นหัวหน้างาน คุยกับแผนกคุณภาพว่าเราจะทำอย่างไรดีเพื่อที่จะทำให้ส่วนงานการผลิตมีงานใช้ พนักงานไม่ต้องหยุดงาน และเมื่อเราทำได้พี่เลยเกิดความภูมิใจ ดีใจที่เราทำได้ในที่สุด

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานร่วมกับพี่โหนดมากที่สุด เพราะว่า พี่โหนดเป็นหัวหน้างานที่เก่งที่สุดเท่าที่เคยเจอมา เป็นคนที่มีความใจเย็น มีการแก้ไขปัญหาคือ สามารถทำให้เราคิดต่อเดินหน้าต่อไปได้ มีความสามารถสูงและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เราเรียนรู้ได้แนะนำ เราได้ทุกอย่าง อยู่กันเหมือนพี่เหมือนน้องกัน

#### กรณีศึกษาที่ 9:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจจะเป็นช่วงที่ทำงานอยู่ในแผนกคลังสินค้า เพราะว่าได้ทำงานที่ตัวเองถนัดสามารถออกแบบ ปรับเปลี่ยนการจัดการหน้างานได้เสมอ แล้วก็จะเป็นในเรื่องของการทำงานผิดพลาด อย่างเช่น จัดส่งงานไปผิดประเทศ ทางส่วนงานขายเองเขาก็ช่วยเหลือพูดคุยกับลูกค้าว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างไร โดยไม่มีการด่าว่าให้เราเสียความรู้สึก

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็คงจะเป็นในเรื่องของการพูดคุยติดต่อสื่อสารกันระหว่างส่วนงานขายกับส่งออก บางทีถ้ามีปัญหาอะไรก็จะขอความช่วยเหลือขอให้เขาตามเอกสารงานให้

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: น่าจะเป็นกับโหนด เพราะเขาเป็นหัวหน้าที่ดี คือ เป็นหัวหน้าที่ไม่เรื่องมาก ปล่อยให้เรามีอิสระในความคิด อยากทำอะไรก็ได้แล้วไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งงาน เมื่อเราทำผิดเขาก็ให้ความช่วยเหลือเราตลอดเวลา

#### กรณีศึกษาที่ 10:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตอนเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ เพราะเราเหมือนเป็นคนเข้ามาเริ่มมาทำงานในส่วนการส่งออกให้กับส่วนงาน Connector เพราะเมื่อก่อนเราจะมีส่วนงานการส่งออกของ Relay เป็นคนทำงานให้ เลยรู้สึกตื่นเต้นที่ได้เป็นคนบุกเบิกงาน เป็นคนแรกๆ ได้เจอ

คนใหม่ๆ ได้เสนอแนวคิดวิธีการใหม่ๆ ให้แก่หัวหน้าได้รับรู้และเขาก็ยอมรับฟังเรา

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็คงจะเป็นที่เราเสนอแนวคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้กับหัวหน้าได้รับรู้และนำมาใช้งานจริงๆ เช่น การทำ Packing และ Mark งานของใบเสร็จ โดยปกติแล้วเราจะต้องป้อนข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกจะเป็นส่วนงาน Shipping เป็นคนป้อนข้อมูล และครั้งที่ 2 จะเป็นของส่วนงานการส่งออกป้อนข้อมูลอีกครั้ง โดยข้อมูลทั้งหมดเป็นตัวเดียวกัน เราเลยมองว่าจริงๆ แล้วป้อนข้อมูลเพียงครั้งเดียวแล้วให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันก็น่าจะได้ เราเลยจัดการทำแผนงานไปเสนอทางหัวหน้าว่าเราควรทำอะไร แบบไหน พี่ๆ เขาก็เห็นด้วยและลงมือทำในที่สุด ซึ่งทำให้เราเกิดความภูมิใจเล็กๆ ว่าเรามีความคิดดีๆ เสนอให้หัวหน้าแล้วเขายอมรับฟังความคิดของเรา และเป็นเหมือนกำลังใจให้เราคิดและพัฒนางานต่อไป

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงอยากทำงานร่วมกับส่วนงานขายมากที่สุด เพราะส่วนงานนี้เขาจะได้พูดคุยกับลูกค้า ได้รู้จักลูกค้าใหม่ๆ มีปัญหาให้แก้ไขตลอดเวลา มันทำให้เขาเกิดความคิดใหม่ๆ วิธีการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ ไม่ซ้ำซากจำเจ มันทำให้เรารู้สึกว่าต้องกระตือรือร้น พร้อมรับมือกับปัญหาที่ต้องเจอตลอดเวลา



## ทีศหนู

### กรณีศึกษาที่ 11:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ชอบตอนที่ทีมงานให้ทำ ทำให้เรารู้สึกมีประโยชน์มีคุณค่า และชอบเพื่อนร่วมงานที่มีการติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือกัน พุดคุยกันได้ดี มีปัญหาที่สามารถพุดคุย แจงให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ ไม่มีการกระทบกระทั่งกัน ทำให้เราสามารถช่วยเหลือกันและกัน ทำให้เรามีความสุขในการทำงาน ประทับใจหัวหน้างานที่รู้จักพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความชำนาญมากขึ้น ทำให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานคนนั้นด้วย และหัวหน้างานเปิดใจรับฟังปัญหา พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ เข้าใจถึงตัวตนของลูกน้อง แต่ละคนทำให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คิดว่าเป็นเรื่องกิจกรรมต่างๆ ที่ในแผนกได้ทำงานร่วมกัน เช่น งานเลี้ยงส่งจุมเปซัง ที่เราช่วยเหลือกัน ช่วยกันซ่อม ช่วยกันจัดงานทุกคนสามัคคีกัน ร่วมมือร่วมใจกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ทำให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี เพราะเราอยู่ที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน ถ้าเราทำงานกับคนที่นิสัยไม่ดี ก็จะทำให้เราไม่อยากมาทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี และทำให้เราไม่มีความสุข โดยคำนิยามของเพื่อนร่วมงาน คือ มีการติดต่อประสานงานที่ดี มีการแชร์ข้อมูลให้กันและกัน มีอะไรก็มาปรึกษาหารือกัน ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องงานเสมอไป อาจจะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ได้ เพราะจะทำให้เรารู้จักสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น และอยากให้ทางแผนกมีการจัดการท่องเที่ยวด้วยกัน เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เรารู้สึกสนิทสนมกันมากขึ้น หรืออาจจัดกิจกรรมกินข้าว จัดงานเลี้ยงในแผนกเพื่อกระชับความสัมพันธ์ในแผนก

### กรณีศึกษาที่ 12:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ชอบตอนที่เริ่มงานใหม่ๆ ตอนที่ย้ายมาเป็นพนักงานshipping ในแผนก เพราะทุกคนจะดูแลเอาใจใส่ สอนงานให้เป็นอย่างดี โดยไม่รังเกียจว่าเป็นพนักงานจากในฝ่ายการ

ผลิตแล้วสอบได้มาเป็นพนักงานในออฟฟิศ ชอบการที่เราได้อยู่ร่วมกัน ไม่ได้แบ่งแยกการทำงานว่าใครอยู่ส่วนงานไหน เป็นทีมเดียวกัน ชอบบรรยากาศตอนที่อยู่โรงงาน 1 ชอบความเป็นพี่น้องที่ทำให้รู้สึกอบอุ่น

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ที่รู้สึกว่าการประสบความสำเร็จเมื่อเร็วๆ นี้ ก็คือ การทำการแสดงเลี้ยงส่งจุมเปซัง ที่แสดงให้เห็นถึงการร่วมแรงร่วมใจกัน ถึงแม้จะมีการกระทบกระทั่งกันบ้างในตอนแรก แต่ในท้ายที่สุดก็สามารถร่วมกัน ทำการแสดงให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับคนที่เป็นกันเองปรึกษาได้ทุกเรื่อง ให้คำแนะนำในเรื่องที่เราไม่รู้โดยไม่มีอคติ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของงาน และแยกแยะในเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน ไม่เอาอารมณ์มาตัดสินใจ อย่างเช่นทำงานกับพี่ตุ๊กที่เป็นคนใจเย็น ถ้ามได้ในทุกเรื่อง เช่นเรื่องเอกสาร shipping order ที่เราไม่แน่ใจว่าถูกต้องหรือไม่ พี่ตุ๊กก็จะช่วยตรวจให้อีกครั้งหนึ่ง

### กรณีศึกษาที่ 13:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ชอบตอนเริ่มมาทำงานใหม่ๆ เมื่อ 10 ปีที่แล้ว จะว่าเริ่มตั้งแต่เปิดโรงงานเลยก็ว่าได้ ตั้งแต่มีแค่โรงงาน 1 จนมาถึงตอนนี้มีถึงโรงงาน 3 แล้ว พี่ชอบการพัฒนาของตัวเององค์กรในทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านยอดขายที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น สินค้าก็มีหลากหลายมาก เลยเกิดเป็นความสนุก ความประทับใจของตัวพี่ โดยพี่คิดว่า การทำงานแบบพี่แบบนี้ มีอะไรก็แบ่งปันกันซึ่งอาจจะเป็นเหมือนสิ่งเล็กๆ แต่สิ่งเล็กๆ นี้แหละเป็นสิ่งใหญ่ในสายตาของใครอีกหลายคน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: เป็นเหตุการณ์ของการจัดการในวันแรงงานที่ทางหัวหน้าแผนกได้รับมอบหมายในการหาคนมาเดินขบวนในวันแรงงาน เราได้ไปมีส่วนร่วมในการเดินขบวน ได้ไปช่วยกันทำงานหลายๆ อย่าง โดยทุกคนในแผนกร่วมมือกัน เลยทำให้เรารู้สึกว่ามันน่ารัก เพราะเราเคยคิดว่าเขาทำไม่ได้ แต่พอมาเห็นการลงมือทำ เลยทำให้รู้ว่าเขาทำได้แล้วทำออกมาได้ดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับหัวหน้า คือ พี่โหน่ง เพราะเขาเป็นคนที่ยอมรับฟังความคิดเห็น รับฟังเหตุผลของผู้อื่น ถึงแม้ว่าลูกน้องทำผิดก็จะฟังเหตุผลก่อนตัดสินก่อนเสมอ และเขาเป็นหัวหน้าที่มีความรับผิดชอบสูง ขยัน และตามงานในส่วนที่เขาสั่งงานให้เราทำ ทำให้เรารู้สึกว่าเขาเอาใจใส่เรา ไม่ได้สั่งงานผ่านๆ และในส่วนของเพื่อนร่วมงานก็เป็นในส่วนของเซลล์ที่ให้การพูดคุยกัน บอกคุยกันล่วงหน้า ขอความช่วยเหลือโดยมีข้อมูลเพียบพร้อม เช่น สัม ที่จะมีมักมาบอกถามกันก่อนว่าทำแบบนี้ได้หรือเปล่า หรือว่าถ้าอยากได้แบบนี้ต้องทำยังไง ช่วยหน่อยได้หรือไม่ มันทำให้เรารู้สึกว่าเขาไม่ได้ออกคำสั่งอย่างเดียว

#### กรณีศึกษาที่ 14:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ชอบทุกช่วงเวลาที่ทำงาน เพราะว่าในทีมเองจะมีการช่วยเหลือกัน อยู่ตลอดเวลา พี่ๆ ก็จะช่วยเหลือ เพราะว่าตัวเราเองก็เป็นเด็กใหม่ ยังไม่ค่อยเข้าใจในระบบการทำงานมากเกินไปทำให้มีงานผิดพลาด เช่น เคยวางแผนการซื้อสินค้าผิดพลาดทำให้ฝ่ายผลิตต้องหยุดชะงัก แต่ทางพี่ๆ ในทีมก็ไม่ได้ตำหนิ หรือว่ากล่าวอะไร มีแต่ช่วยกันหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้นไปให้ได้เร็วที่สุด แล้วพี่ๆ ก็นำบทเรียนในครั้งนั้นมาสอนให้เรารอบคอบมากยิ่งขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็จากที่พูดไปเมื่อสักครู่เกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้มีการวางแผนการซื้อสินค้าที่ผิดพลาดเลยทำให้ในทีมมีโอกาที่จะวางแผนการทำงานร่วมกัน ร่วมมือ ปรึกษาหารือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ได้เร็วที่สุด มันเลยทำให้เรารู้สึกว่าถ้าเราร่วมมือร่วมแรงกัน ความสำเร็จก็จะตามมาเสมอ

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานร่วมกับทุกคนในแผนก และคิดว่าเราทุกคนไม่สามารถทำงานได้ด้วยตัวคนเดียว เราจำเป็นต้องมีการร่วมมือ การช่วยเหลือกันจะทำให้เราทำงานสำเร็จได้

#### กรณีศึกษาที่ 15:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: รู้สึกประทับใจตอนที่ทีมงานเลี้ยงแผนก เพราะมันทำให้รู้สึกว่ามีเพื่อน ๆ น้อย ๆ ในแผนกรู้สึกมีความสุข ได้ปลดปล่อยอารมณ์ออกมา โดยไม่ต้องคิดถึงหน้าที่การทำงานมาผูกมัดให้มีหวัง เวลาทุกคนได้ไปงานเลี้ยงทุกคนจะมีความสุข และทุกคนก็ไม่ต้องแบ่งแยกว่าใครอยู่ที่ไหน ทำให้ทุกคนกลายเป็นทีมที่มีบ้านหลังเดียวกัน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็ล่าสุดเมื่อเดือนมีนาคมที่ผ่านมาที่ทางแผนกเราได้จัดงานเลี้ยงส่งหัวหน้าคนญี่ปุ่น ก็รู้สึกว่าการแรกๆ เรามีปัญหากระทบกระทั่งกันบ้าง แต่ในท้ายที่สุดทุกคนในแผนกก็ร่วมมือกัน ช่วยเหลือกัน ทำให้งานในวันนั้นผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งในความคิดที่คิดว่ามันออกมาดีมาก คงจะเกิดจากความร่วมมือ การช่วยเหลือและความสามัคคีกัน ไม่คิดว่าเราจะทำงานร่วมกันได้ดีขนาดนี้

ผู้สัมภาษณ์: ทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ในส่วนตัวที่คิดว่าอยากทำงานร่วมกับทุกคนได้ เพราะที่คิดว่าเป็นหน้าที่ของเราที่ได้รับมอบหมายมา ไม่ว่าเขาจะให้เราทำงานในจุดไหน เราก็จะต้องทำงานให้ออกมาดีที่สุด เช่น การทำงานกับฉัตร เขาจะเป็นคนที่มีความละเอียด มีความคิดแตกต่าง มีความคิดใหม่ๆ ถึงแม้ว่าผิดแปลกไปบ้างก็ไม่เป็นไร แล้วก็อย่างด้อม ก็จะมีความคิดสร้างสรรค์ ไปอีกแบบที่ทำให้เราอยากทำงานร่วมด้วย

#### กรณีศึกษาที่ 16:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: น่าจะเรื่องการทำงานร่วมกันในทีมตอนนี้ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตอนที่เราลางาน ในทีมเขาก็จะทำงานแทนเราได้ โดยที่ไม่ต้องโทรไปถามเราว่าต้องทำอะไร เขาจะพยายามแก้ไขปัญหามาเฉพาะหน้าให้ผ่านได้ไปด้วยดี และไม่ทำให้งานได้รับผลกระทบกับแผนกอื่น ทำให้เราไม่รู้สึกกังวลเมื่อมีเหตุจำเป็นต้องลางาน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็จะเป็นตอนที่จัดงาน SEE WEEK ในช่วงนั้นเป็นช่วงที่เราเข้ามาทำงานใหม่ๆ แล้วทุกคนก็มอบหมายให้เราช่วยแสดงละคร จริงๆ แล้วตัวเองก็ไม่ได้เป็นคนที่กำลังแสดงออกมากเท่าไร แต่ในเมื่อทุกคนเขามีความเห็นให้เราแสดงก็คงเพราะเขามองเห็นอะไรสักอย่างในตัวเรา ก็เลยตัดสินใจร่วมกิจกรรม พยายามทำให้มันออกมาด้วยกันในแผนกฝึกซ้อม ช่วยกันต่อบท ให้งานออกมาดีที่สุด แล้วผลออกมา ก็คือแผนกเราได้ 3 ซึ่งตั้งแต่มีกิจกรรม SEE WEEK มาแผนกเราไม่เคยได้รางวัลเลยสัก

ครั้งเดียว เลยทำให้รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในครั้งนี้

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ในทีมก็คงเป็น ตุ่ม กับพีส์้ม ยกตัวอย่างเช่น ตุ่มจะคุยกันได้หมดทุกเรื่อง แม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ต้องกัน แต่เราก็จะเปิดใจรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ไม่ได้เอาความคิดเห็นตัวเองเป็นหลัก รับฟังกันตลอด บางเรื่องเราคิดว่ามันดีแล้วแหละแต่เมื่อคุยกับเขาแล้วความคิดเขาดีกว่า เราก็ยอมรับและทำตามคำแนะนำ ทำให้การทำงานมันง่ายขึ้นเยอะ ส่วนของพีส์้ม ถึงเขาจะเป็นหัวหน้างานเราก็จริงแต่เขาก็จะรับฟังความคิดเห็นเราตลอด ใจดี ไม่ดูถูกน้องโดยไม่มีเหตุผล สอนให้รู้และเข้าใจในงานที่ทำ ดูแลงานแทนในวันที่เราลางานได้

#### กรณีศึกษาที่ 17

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: เริ่มตั้งแต่ตอนที่เข้ามาทำงาน เพราะทุกคนต้อนรับเราดีมาก ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเราทุกอย่าง คงเป็นเพราะเราเป็นน้องใหม่พีๆ เขาเลยให้การดูแลเราเป็นพิเศษ จับคู่ให้เรากับพี่มาเป็นคู่ร่วมงานกัน สอนงานเรา เปรียบเหมือนครูคนหนึ่งเลยก็ได้ ทุกคนในแผนกไม่เคยถือตัว ช่วยเหลือกัน สามารถถามได้ทุกคนทุกเรื่อง เขาสามารถเป็นทั้งครูทั้งเพื่อนร่วมงานของเราได้ ปรึกษาได้ทุกเรื่องจริงๆ

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: จะเป็นเรื่องกิจกรรมที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น คงจะเกิดจากการร่วมมือกัน ถึงแม้ว่าเราจะมาจากต่างทีมต่างความคิดเห็นแต่เราก็ร่วมมือ ช่วยเหลือกัน ปรึกษารื้อกัน ประชุม เสนอความคิดเห็นว่าจะควรทำอย่างไร แล้วหาข้อสรุปที่ทุกคนเห็นตรงกัน แล้วทำให้งานออกมาดี อย่างเช่น เวลาการทำกิจกรรม SEE WEEK หรือกิจกรรมงานปีใหม่

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานร่วมกับคนที่มีความรู้สูง คือ สั่งงานเราให้ทำได้แต่ต้องเคารพความคิดเห็นเราด้วย อย่างเช่น พี่เน็ทที่เป็นหัวหน้าโดยตรงของเรา เวลาเขาสั่งงานให้เราทำ เราก็จะปล่อยให้เรารักงานเอง ทำงานเอง เขายอมรับฟังความคิดเห็นของเราเสมอ เมื่อมีปัญหาเขาก็จะเข้ามาช่วยเหลือเราเสมอ

#### กรณีศึกษาที่ 18:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตอนที่เข้ามาแรกๆ เพราะเราเข้ามาแบบไม่รู้อะไร แต่ก็จะมีคนที่คอยดูแลเรา ทำให้เราสามารถสัมผัสได้ถึงความใส่ใจและมีมิตรภาพให้แกกันเลยทำให้เราอยากทำงานให้เต็มที่ ส่วนคนที่ทำงานมาก่อนเราเขาก็จะคอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือเราว่าต้องทำอะไรบ้าง แล้วก็ในส่วนของหัวหน้างานก็รู้สึกประทับใจมาก เพราะพี่เขาเป็นคนน่ารัก ใจดี มีเหตุผล คอยบอกคอยสอนเราในทุกเรื่อง

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็มีตอนที่เข้าร่วมกิจกรรม QCC ทำให้เห็นได้ว่าแผนกเราไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมนี้เลย ทำให้เราต้องระดมความคิดช่วยกัน ซึ่งในการออกความคิดเห็นก็ย่อมมีปัญหากระทบกระทั่งกันบ้างเป็นธรรมดา แต่เราก็ต้องรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันจนในที่สุดก็ทำให้เราสามารถทำกิจกรรมครั้งนี้ผ่านไปได้ด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงไม่ได้เฉพาะเจาะจงว่าเป็นใคร แต่คงจะเป็นคนที่มีความคิดเป็นผู้ใหญ่ มีความคิดที่เหตุและผล ทำงานมีเหตุและผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย

### กรณีศึกษาที่ 19

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: เราเองเพิ่งเริ่มทำงานได้แค่ 1 ปี 3 เดือนเลยยังไม่มีประสบการณ์อะไรมาก แต่ก็จะมีเหตุการณ์ตอนที่เข้ามาทำงานในแผนกใหม่ๆ ที่เข้าร่วมงานกับพี่ๆ ที่มีการทำงานเป็นทีมที่ดี คอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ไม่ได้ปล่อยให้เราเคืองคว้างคนเดียว พุดคุยเรื่องปัญหาให้ฟังได้ทุกอย่างแล้วพี่ๆ ก็จะคอยรับฟังและลงมือแก้ไขปัญหาร่วมกัน อย่างเช่น เวลาเราเจอปัญหาการติดต่อกับฝ่ายการผลิต เราก็จะมาปรึกษาพี่ๆ ว่าควรจะทำยังไงดี พี่เขาก็จะคอยบอกเราว่า ควรอธิบายเหตุผล ควรเข้าหาเขาแบบไหน ทำแบบไหนให้เขาฟังเหตุผลของเรา แล้วยอมทำงานตามที่เราร้องขอ หลังจากที่เรารับคำแนะนำจากพี่เขาแล้วทำให้เรารู้ว่าครั้งต่อไปเราควรทำแบบไหน ควรพูดจาแบบไหน คนลักษณะแบบไหนต้องพูดยังไง เลยทำให้เรารู้สึกมีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: จะเป็นกิจกรรม SEE WEEK ที่ได้รับมอบหมายให้ทำซุ้มเกมส์ของแผนก เราก็จะแบ่ง

หน้าที่กันทำงานอย่างชัดเจน ร่วมมือกันทำงานแล้วได้รับคำชมจากคณะกรรมการให้คะแนนว่าซุ่มเราสวย เกมส์เราสร้างสรรค์ ทำให้เรารู้สึกภูมิใจที่ทำงานได้สำเร็จ โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้เราทำงานสำเร็จคงจะเป็นเรื่องของการทำงานเป็นทีมที่ดั่งประกอบด้วยผู้นำที่ดีในการวางแผน ผู้ตามที่คอยเสนอแนะความคิดเห็น และยอมรับฟังซึ่งกันและกัน ลงมือทำงานไปถึงแก้ปัญหาร่วมกัน

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นพี่ยุทธ ที่เป็นหัวหน้าฝ่ายการผลิต เพราะเวลาเรามีคำสั่งซื้อจากลูกค้า แล้วไม่สามารถตอบลูกค้าได้ ก็จะมาขอคำปรึกษาจากพี่ยุทธ พี่เขาก็จะคอยให้คำแนะนำ สอนวิธีการคำนวณ เพื่อที่จะสามารถตอบลูกค้า บางครั้งพี่เขาก็ไม่ยอมให้เราเข้าไปหาเขา อยู่ตลอดเวลา เขาเลยอยากจะสอนให้เราคำนวณได้ แล้วเขามักจะสอดแทรกการสอนให้เรามีความคิดในแง่บวก และบอกให้เราอดทนกับปัญหาที่เข้ามา คือ ถ้าเราหือพี่เขาก็จะคอยบอกเราว่ามันเป็นปกติของการทำงาน เราโชคดีที่มีโอกาสที่จะเข้ามาทำงานในจุดนี้ พยายามข้ามผ่านปัญหาทุกอย่างไปให้ได้ แล้วนำปัญหาที่เจอมาบทเรียน

## กรณีศึกษาที่ 20

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ดี เวลาทำงานก็ช่วยเหลือกัน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี เพราะนอกจากได้งานที่ดีแล้ว การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีนั้นก็เป็นเรื่องสำคัญ ก็คงจะเหมือนกับที่ตัวเราเองเป็นน้องใหม่ที่สุดในแผนก เวลาทำงานก็จะชอบถามคำถามเดิมๆ ซ้ำๆ เพราะเราเป็นคนที่ยังหลงลืมอยู่บ่อยๆ พี่ๆ ก็ไม่เคยรำคาญ ยินดีให้คำแนะนำ เราตลอดเลยทำให้เรารู้สึกดีที่ได้ทำงานในแผนก

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็คงจะเป็นตอนที่เรารับมอบหมายให้ทำคู่มืองานที่ตัวเองรับผิดชอบที่ทุกคนต้องทำ แล้วนำเสนอให้หัวหน้าได้ฟัง รู้สึกได้เลยว่าทุกคนตั้งใจทำของตัวเองให้ออกมาดีที่ดีที่สุด ถึงแม้ว่าจะเป็นงานเดียวที่ทุกคนต้องต่างคนต่างรับผิดชอบแต่ทุกคนก็ยังมาปรึกษากันว่าควรทำออกมาแบบไหนดี เนื้อหาเราควรเป็นอย่างไร ช่วยกัน ตรวจสอบ ช่วยกันดูรายละเอียดว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เพราะงานของทุกคนมีความเกี่ยวข้องกันอยู่แล้ว ทุกคนเลยมาช่วยเหลือกันนำข้อมูลที่ตนเองมีมาเล่าสู่กันฟัง เลยทำให้ทุกคนทำงานออกมาได้ดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำร่วมกับพี่ยุทธ ที่เป็นผู้จัดการของฝ่ายผลิต เพราะเวลาเรามีคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่มีจำนวนเยอะ เป็นรุ่นที่ผลิตยาก ยากที่จะตอบลูกค้าได้ในทันที เราก็จะเข้าไปปรึกษาพี่ยุทธ พี่เขาก็จะมีคำแนะนำดีให้เรา มีทางช่วยเราว่าควรตอบแบบนี้ดีกว่า ควรผลัดคำสั่งซื้อออกไปก่อนดีไหม หรือว่าทำให้ได้ทันทีที่ตอบลูกค้าได้เลย เลยทำให้เรารู้สึกว่าเขาช่วยเหลือ เราได้ตลอด มีคำแนะนำและแนวทางในการทำงานที่ดีให้เราได้เสมอ

### กรณีศึกษาที่ 21

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: รู้สึกประทับใจเวลาสิ้นเดือน เพราะทุกๆ สิ้นเดือนเราจะได้รับการประเมินจากหัวหน้าว่าเดือนทั้งเดือนที่ผ่านมาเราทำงานเป็นอย่างไรกันบ้าง แล้วเราก็ได้รับการประเมินออกมาเป็นไปตามการทำงานของเรารั้งเดือน เหมือนกับเป็นตัวชี้วัดว่าเราตั้งใจทำงานตามงานทุกตัว ไม่ว่าจะเป็นงานวัตถุดิบหรืองานขายสินค้าก็ตาม แล้วบางครั้งที่เราทำงานออกมาก็จะได้รับคำชมจากหัวหน้าว่าเราทำงานได้ดี ซึ่งเป็นกำลังใจที่ดีมากที่ทำให้เราอยากทำงานต่อไป แล้วก็ยังมีอีกช่วงหนึ่ง คือ ช่วงที่เราลาคลอด พี่ๆ หัวหน้างานเขาก็ช่วยดูแลงานแทนเราตลอด เมื่อกลับมาทำงานพี่ๆ เขาก็จะคอยแนะนำ ช่วยเหลือให้คำแนะนำเราว่าตอนที่เราไม่อยู่มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อให้เราทำงานได้ตามปกติ

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงเป็นตอนกิจกรรมท่องเที่ยวบริษัทที่เราได้เป็นคณะกรรมการในฝ่ายต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายของบริษัท ซึ่งการทำงานนี้จะต้องร่วมกันทำงานกับหลายๆ แผนก โดยแต่ละแผนกก็จะมีหลากหลายมุมมอง หลากหลายแนวคิด ทำให้การทำงานมีการขัดแย้งกันบ้าง แต่เราก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ลงมือทำงานจริง ช่วยเหลือกันจนทำให้งานผ่านไปได้อย่างดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับพี่โหน่ง เพราะพี่เขาเป็นหัวหน้าที่ดี เป็นผู้นำที่ดี สามารถช่วยเราแก้ไขปัญหาก็ทุกอย่าง ยอมรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง เวลางานก็ตั้งใจทำงานให้เต็มที่เต็มความสามารถ แต่เมื่อถึงเวลาทำกิจกรรมหรืองานเลี้ยงสังสรรค์กับลูกน้องก็จะเต็มที่เช่นเดียวกัน เลยทำให้รู้สึกว่าเป็นหัวหน้าที่ลูกน้องสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา



## ทศหมี

### กรณีศึกษาที่ 22:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ชอบการทำงานที่ให้ความร่วมมือกัน ช่วยเหลือกันเพราะว่าเวลาสิ้นเดือน หนูจะยุ่งมากที่ต้องตามเอกสารจากหน่วยงานภายใน และบางครั้งไม่สามารถทำเองคนเดียวได้ ก็จะได้พี่ในแผนกช่วยเหลือ ติดต่อกับหน่วยงานข้างนอก ทำให้สามารถส่งเอกสารส่งแผนกบัญชีได้ตามเวลาที่กำหนด ในส่วนของการทำงานกับเซลล์ก็จะมีการช่วยเหลือในด้านการตอบคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่แต่ละคนอาจจะตอบไม่ตรงกัน หนูก็จะมีการไปขอคำปรึกษาว่าสามารถเลื่อนงานมาขายวันเดียวกันได้หรือไม่ พี่ๆ ก็จะช่วยเหลือ ทำให้งานสามารถขายงานได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็จะมีเรื่องในการกิจกรรมของส่วนรวมที่มีความช่วยเหลือ ร่วมมือกันดี เช่น การทำกิจกรรมกีฬาที่แม้ว่าบางคนอาจจะไม่ได้เป็นคณะกรรมการในการจัดงาน แต่ก็ยังให้การช่วยเหลือกัน โดยไม่ต้องมีการออกคำสั่ง ไม่ว่าจะเป็นการตัดกระดาษรายชื่อพนักงาน การจัดเตรียมโต๊ะเงินงานเลี้ยง มันทำให้รู้สึกถึงความเอื้อเฟื้อ เห็นใจและมีส่วนร่วมกันในแผนก

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับคนที่ให้ความช่วยเหลือกัน เข้าอกเข้าใจกัน เช่น การทำงานกับเซลล์ที่เมื่อติดปัญหาเรื่องเอกสารที่จะจัดส่งให้ลูกค้า ก็จะได้เซลล์ช่วยถามว่าติดขัดอะไร ให้พี่ช่วยเหลืออะไร และก็จะช่วยประสานงานกับลูกค้าให้จนสามารถแก้ปัญหาและทำงานได้ลุล่วงในที่สุด

### กรณีศึกษาที่ 23:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ถ้าพูดถึงเรื่องความประทับใจที่จะขอพูดถึงในเรื่องของงานก่อน ถ้าเป็นในทีมของพี่จะเป็นเหมือนพี่เหมือนญาติ เป็นพี่เป็นน้องกัน มีอะไรก็จะสามารถคุยกันได้ทุกเรื่อง แม้แต่เรื่องส่วนตัว มันเลยทำให้พี่ประทับใจ ซึ่งโดยเฉพาะพี่ตุ๊ที่เป็นหัวหน้าที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เวลามีอะไรพี่ตุ๊ไม่จำเป็นต้องถามอะไรมากมายถ้ามีปัญหาพี่ก็จะเข้าไปหา

ทันที แล้วที่ตัวเองก็จะสละหน้างานตัวเองมาช่วยเหลือทันที มันเลยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับหัวหน้าว่าเขาใส่ใจ พยายามช่วยเหลือลูกน้องแก้ไขปัญหาค่าทันเวลา และถ้ามองในแผนก็เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง คือ ทุกคนสามารถคุยกันได้ง่ายว่าเรามีปัญหาอะไร ที่สามารถคุยกับทุกคนได้ เหมือนที่มีปัญหาหางานของแจจ พี่ก็จะขอให้แจจเชื่อกว่าเราควรทำยังไงดี แก้ไขปัญหายังไงต่อไป ซึ่งพี่มองว่าเป็นการคุยกันได้ง่าย ทำให้เรากล้าที่บอกปัญหาที่แท้จริงและช่วยกันแก้ไขปัญหา

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: จริงๆ มันก็มีหลายอย่างนะ ถ้าในทีมพี่จะพูดถึงเรื่องของการแก้ปัญหาทางทั้งเรื่องรุนแรงและแก้ไขได้ด้วยตนเอง ทางทีมจะไม่ค่อยแจ้งปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ให้ทางพี่ดูหรือหัวหน้าให้ทราบ นอกจากจะเป็นปัญหาใหญ่จริงๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองก็จะแจ้งให้ทราบเพื่อจะได้มีการระดมสมอง ระดมความคิด ในการแก้ไขปัญหา ตกลงหาแนวทางที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องกันและลงมือแก้ไขปัญหานั้นให้ผ่านไป

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: พี่พูดถึงคุณสมบัติทั่วไปของคนๆ นั้นดีกว่า ถ้าจะพูดถึงการทำงานพี่ก็ไม่ได้รอบคอบไปทุกอย่าง พี่เลยอยากทำงานกับคนที่เขามีความรอบคอบมากกว่าเรา เพื่อจะได้ช่วยเราดูว่าสิ่งที่เราทำไปนั้น ขาดตกบกพร่องอะไรหรือเปล่า และอีกอย่าง คือ อยากทำงานกับคนที่เข้าถึงง่ายเพราะจะทำให้เรากล้าที่ไปพูดคุย

#### กรณีศึกษาที่ 24:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ที่ประทับใจมากที่สุด คือ ทีมงานที่ทำงานร่วมกันเพราะว่าเราจะมีเวลาที่ยากลำบากเวลาเครียดมาด้วย แต่พอหันหน้าออกจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็จะเจอแต่ละคนที่เขาพยายามทำให้สถานการณ์คลี่คลายลง ไม่เครียดกับงานมาก มีเวลาที่หยอกล้อกัน มีความเป็นพี่น้องกันในทีม

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงจะเป็นตอนช่วงที่เราทำ SEE WEEK ที่เราช่วยกันทำชุดส่งเข้าประกวดซึ่งถือว่าเป็นครั้งแรกที่เราทำ และทุกคนก็ไม่ได้มีฝีมือในการประดิษฐ์ ประดอย เราก็อ้างร่วมมือกันทำงานออกมาได้ดี ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รางวัลก็ตาม ถือเป็นเรื่องที่ทำให้เราภูมิใจว่าครั้งหนึ่งเราเคยร่วมมือกัน

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: พี่คิดว่าเป็นพี่หยก เพราะพี่เขาเป็นผู้หญิงที่ลุยๆ แมนๆ คิดเร็ว ตัดสินใจเร็วภายใต้ความกดดันและเงื่อนไของเวลา พี่เขาก็จะมีคำตอบให้เราได้เสมอเมื่อเราเจอปัญหา

#### กรณีศึกษาที่ 25:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตั้งแต่เริ่มงานในแผนกครั้งแรก เพราะก่อนหน้านี้พี่เป็นแค่พนักงานในฝ่ายการผลิตที่สามารถสอบเข้ามาทำงานในออฟฟิศได้ แล้วได้มาร่วมงานกับหัวหน้างานที่สามารถให้การสนับสนุนเรา ให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษาเราได้อย่าง เช่น เวลาพี่เจอปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อกับผู้ชายในต่างประเทศ แล้วเราไม่รู้ว่าจะต้องคุยแบบไหน อย่งไรก็จะได้หัวหน้ามาช่วยสอนช่วยบอกเราเสมอ จนทำให้เราเกิดความมั่นใจที่จะกล้าคุยในที่สุด ส่วนในเรื่องของเพื่อนร่วมงานก็มีความร่วมมือกัน มีมนุษยสัมพันธ์ต่อกันดี เข้าอกเข้าใจกัน พุดคุยกันได้ เมื่องานมีปัญหาเลยทำให้รู้สึกว่าการันนอบอุ่นขนาดไหน

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ก็จะเป็นในช่วงของการวางแผนงานในแต่ละเดือน เรามีการช่วยเหลือพูดคุยกัน ให้ข้อมูลให้แก่กันและกันก็จะสามารถทำให้เราซื้อของเข้ามาให้ฝ่ายผลิตได้ทันเวลา เช่น ตอนนีเรากำลังเจอปัญหาหางานของแฉง ที่เราเจอปัญหาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายเดือน แต่เราก็ไม่เคยที่จะด่าว่า พุดจาไม่ดีต่อกัน เวลามีปัญหาติดขัดในส่วนในเราก็หันหน้าเข้ามาคุยกัน เราอยากได้งานแบบไหน ตอนไหน เราก็จะมาปรึกษากันว่าทำแบบนี้ได้ไหม ติดขัดปัญหาอะไรหรือเปล่า มันทำให้เราเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำร่วมกับพี่โหน่ง เพราะพี่เขาสามารถให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว ช่วยเหลือเราทุกอย่าง เช่น พี่เขาจะแนะนำให้เราเห็นถึงจุดเด่น จุดด้อยของเราว่ามีอะไรบ้าง ช่วยเราแก้ไขปัญหาหรือเวลาที่เรลองแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง จนถึงที่สุดแล้วแต่ก็ยังไม่สามารถทำได้ พี่เขาก็จะเข้ามาช่วยเหลือเราแก้ไขได้ มันทำให้เราเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### กรณีศึกษาที่ 26:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจก็คือ เรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีม PC ของเรา เพราะเรามีอะไรเราก็ช่วยเหลือกัน มีอะไรก็พูดคุยกันไม่ได้ต่างกันต่างอยู่ มันก็จะมีเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่มีความประทับใจแฝงอยู่ อย่างเช่น การมีอวยพรในวันเกิดที่ทางทีมของเราทำไว้ให้กันอยู่เสมอ การไปกินข้าวร่วมกัน การไปเที่ยวด้วยกันซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงความรักความผูกพันที่เรามีให้กันในทีมอยู่เสมอ

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ที่ชัดเจนก็คือ ตอนที่โรงงานเกิดน้ำท่วม ทุกคนมีความกังวลว่าจะเกิดอะไรขึ้น จะต้องทำอย่างไรให้เราสามารถกู้สถานการณ์กลับมาได้ แล้วมันจะมีจุดที่ทุกคนต้องเข้ามาร่วมมือร่วมใจกัน กู้สถานการณ์เพื่อทำให้ฝ่ายการผลิตกลับมาทำงานให้ได้เร็วที่สุด อย่างเช่น ทางแผนกของเราที่เป็นฝ่ายจัดซื้อก็จะหาวิธีการเรียกวัตถุดิบจากผู้ขายมาให้ได้เร็วที่สุด ในด้านการติดต่อลูกค้า ก็จะต้องบอกเหตุผลและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจสถานการณ์ของเรา หรือแม้แต่แผนกที่เค้าดูแลเกี่ยวกับด้านเครื่องจักร ก็พยายามเข้ากู้เครื่องจักรออก พี่คิดว่ามันเป็นการร่วมมือร่วมใจที่ดีมากอย่างหนึ่งในความรู้สึก

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ก็คงจะเป็นลูกหมี่ อยากทำงานลงลึกกับเขาให้มากกว่านี้ เพราะพี่คิดว่าเขามีความคิดที่ดี อย่างเช่น มีแนวคิดที่จะปรับปรุงงานที่ตัวเองรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการร้องขอให้ทางโปรแกรมเมอร์เขียน โปรแกรมสนับสนุนให้ มีความสามารถ มีแนวทางเยอะ เพียงแต่ว่าเขาอาจจะไม่มีโอกาสที่จะดึงความสามารถตรงนั้นออกมาใช้ให้ได้เต็มที่ ในบางเรื่องที่ไม่รู้ไม่เข้าใจ เขาก็ให้คำปรึกษาได้ตลอด ซึ่งเหมือนเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

### กรณีศึกษาที่ 27:

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ตอนเข้ามาทำงานตอนแรกๆ คือ ในแผนกมีการจัดงานเลี้ยงต้อนรับน้องใหม่ ให้แล้วทุกคนในแผนกไปร่วมกิจกรรม มันทำให้เรารู้สึกว่าคนในแผนกให้ความสำคัญกับเรา อยากทำความรู้จักกับเรา แล้วในเรื่องการทำงานก็ให้ความช่วยเหลือกันดี ยกตัวอย่างเช่น เวลาที่ลางานฉุกเฉินเนื่องจากลูกสาวไม่สบาย คนในทีมที่เหลือก็จะ

ทำงานแทนกันได้

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: ที่เห็นชัดๆ เลยก็คือ งานกีฬาสิ เพราะทุกคนในแผนกจะมีส่วนร่วมในการทำงาน การเตรียมความพร้อมของกิจกรรมของบริษัท ไม่ว่าจะตั้งแต่ ตัดรูปอาหารแจกพนักงาน ดูแลเรื่องอาหารการกิน ดูแลเรื่องประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่นักกีฬา ซึ่งแผนกเรามีส่วนร่วมกันหมด ใส่ใจเต็มที่ไม่ว่าผลจะออกมาเป็นอย่างไร ได้รางวัลหรือไม่ เราก็มั่นเต็มที่ที่สุดความสามารถ

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานร่วมกับพี่ต้น เพราะแกเป็นคนใจเย็น เป็นผู้ใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานมา 10 ปี แน่ใจว่าเขาต้องมีเรื่องงานหลายๆ อย่างที่เราไม่รู้ และจะสามารถสอนเราได้

#### กรณีศึกษาที่ 28

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ถ้าพูดถึงเรื่องความประทับใจก็มีหลายเรื่อง เพราะบริษัทเป็นที่ที่ให้อะไรหลายๆ อย่างกับเรา ไม่ว่าจะเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่เราและครอบครัวของเรา ส่วนเรื่องที่ประทับใจมาก คือ วันแรกที่เข้ามาทำงาน อย่างที่รู้กันว่าพี่เคยทำงานที่บริษัทมา 6 ปี แล้วลาออกไปมีครอบครัว แล้วก็มีโอกาสได้กลับมาทำงานที่บริษัทอีกครั้งหนึ่ง แต่เมื่อกลับมาทำอีกครั้งก็ยังคงได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี มีมิตรภาพดีๆ ให้แก่กันเหมือนเดิม

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงจะเป็นการมีเป้าหมายเดียวกันในทีมที่จะทำยังไงก็ได้ให้งานขายไปแก่ลูกค้าให้ได้ ตรงตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด อย่างเช่น เวลาที่มีคำสั่งซื้อด่วนมาจากลูกค้า นื่องที่ทำงานเซลล์ก็จะมาปรึกษา พูดคุยกับเราว่า วัตถุดิบที่เราเตรียมไว้มีเพียงพอสำหรับผลิตสินค้าให้ลูกค้าหรือไม่ ถ้าไม่มีแล้วเราทำยังไงได้บ้าง เราก็จะพยายามช่วยติดต่อกับผู้ขายสินค้าว่ามีสินค้าหรือไม่ แล้วตอบกลับไปยังเซลล์เพื่อตอบลูกค้าต่อไป เมื่อเราสามารถทำตามที่เซลล์ร้องขอได้ ก็ถือเป็นเรื่องที่ทำให้เรารู้สึกดี

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นพี่เน็ท เพราะว่าเขาเป็นคนที่มีความคิดที่ดีในการทำงาน ให้ความสำคัญ

ช่วยเหลือ สามารถแนะนำแนวทางให้เราได้ อย่างเช่น เราอาจจะมองปัญหาในด้านลบ แต่ที่เขาก็คงแนะนำให้เรามองในมุมกลับกันว่าเมื่อมีปัญหาเข้ามาที่เหมือนมีโอกาสให้เรา แสดงความสามารถ ทำให้เรารู้สึกดีขึ้นมาได้

### กรณีศึกษาที่ 29

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจตั้งแต่ทำงานวันแรก ตกใจเพราะไม่คิดว่าจะได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี จากพี่ๆ ในแผนก คือ พี่ๆ ไม่หน้าบึ้ง ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้เรารู้สึกว่าเขาจริงจังกับเรา ยิ้มมาจากใจจริงๆ เดินมารับ พามาส่งที่โต๊ะ พาไปเลี้ยงต้อนรับ สอนงานให้อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็น พี่เน็ท พี่เก้ พี่อ้อม รวมไปถึงจนถึงชิมมาโอเคะซังที่เป็นนายคนญี่ปุ่นก็ให้ คำทักทายกับเรา

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: กิจกรรม SEE WEEK ที่มาผ่าน ที่เราจะแบ่งงานกัน พี่ๆ เขาก็จะแบ่งงานให้เราทำ ช่วยเหลือกันทำงานจนได้รับคำชมจากคณะกรรมการ

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: คงเป็นพี่อ้อม เพราะพี่เขาจะคอยสอนงานให้เรา ตั้งแต่ตอนแรก พี่เขาให้คำปรึกษาเรา ได้ตลอด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว เรื่องงาน พี่เขาเป็นคนนิสัยดี ยิ้มแย้ม ใจดี อยู่ด้วย แล้วสบายใจ เราสามารถถามพี่เขาได้ตลอด ถามซ้ำก็ไม่เคยบ่น เพราะเราเป็นคนที่ไม่ลืม ง่ายเวลาทำงานแล้วเจอปัญหาที่จะจำวิธีแก้ไขปัญหาไม่ได้ เราก็จะถามพี่เขาตลอด

### กรณีศึกษาที่ 30

ผู้สัมภาษณ์: ตั้งแต่ทำงานมาประทับใจตอนไหนมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: ประทับใจมากที่สุดคือ ตอนที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจมาให้เรา มีอยู่ครั้งหนึ่งที่เราได้เกินมาตรฐานที่เรากำหนดไว้ คือ เราได้ 100 % เลยทำให้เรารู้สึกว่าสิ่งที่เราทุ่มเท เหนื่อยทำงานให้ลูกค้ามันเห็นผลที่ดีนะ ลูกค้าพอใจในสิ่งที่บริการให้เรา เราได้สิ่งตอบแทนที่ดีมาเป็นกำลังใจให้เราอยากทำงานต่อ โดยสิ่งที่น่าจะทำให้ลูกค้าพอใจในการทำงานของเราก็คงจะเป็นการที่เราทำงานรวดเร็ว เข้าใจความต้องการของลูกค้า พยายามทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แต่ถ้าหากบางสิ่งเราหาหรือทำให้ลูกค้าไม่ได้ เราก็คงต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ลูกค้าต้องการสินค้าไปในที่วบินที่ค่อนข้างมาก แต่ทำให้ไม่ได้เพราะทุกอย่างต้องทำตามขั้นตอน ซึ่งทุกครั้งที่เราอธิบาย

ถูกคำก็จะเข้าใจเสมอ เพราะเขารู้ว่าถ้าเราทำได้เราก็ทำให้เขาตลอด คิดว่าปัจจัยที่ทำให้ผลออกมาเป็นแบบนี้ เพราะความทุ่มเทของเรา

ผู้สัมภาษณ์: เคยทำอะไรร่วมกันแล้วประสบความสำเร็จบ้าง

พนักงาน: คงเป็นคอนกานกีฬาสีเมื่อปลายปีที่แล้ว ที่ในแผนกเราไปช่วยกันร้องเพลงเชียร์แข่งกับสีอื่นแล้วตีชมพู่เราแข่งขันชนะ โดยรวมมันแสดงให้เห็นถึงความพร้อมเพียง ความเอาใจใส่ ความช่วยเหลือกันและเต็มทีกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้สัมภาษณ์: อยากทำงานกับใครมากที่สุด เพราะอะไร

พนักงาน: อยากทำงานกับคนที่เข้าใจเนื้องานที่ตัวเองรับผิดชอบ สามารถช่วยเหลือเราได้ เมื่อเรามีปัญหา ช่วยกันคิดช่วยกันแก้ปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ

**ภาคผนวก ข**  
**ตารางความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ**



ตารางที่ 15 ตารางความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ

ประสบการณ์	ความถี่
1. การทำงานร่วมกัน	16
2. การช่วยเหลือกัน	62
3. การทำงานแทนกันได้	5
4. มีน้ำใจให้กัน	1
5. การมีงานให้ทำ	1
6. การติดต่อประสานงาน	2
7. การพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง	17
8. การเปิดใจรับฟังปัญหา	2
9. ความเข้าใจ	7
10. การดูแลเอาใจใส่	9
11. การอยู่กันแบบพี่น้อง	4
12. การพัฒนาในทางที่ดี	2
13. ความสนุกสนาน	1
14. การแบ่งปันซึ่งกันและกัน	1
15. ความเป็นกันเองของหัวหน้า	4
16. การลงมือแก้ไขปัญหา	8
17. การลงมือทำเป็นตัวอย่าง	4
18. การปรึกษาหารือหา	30
19. การเลี้ยงสังสรรค์	5
20. การให้คำสั่งสอน	11
21. การได้ทำงานตามที่ตัวเองถนัด	1
22. การให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	3
23. ความใจเย็น ใจดี	6
24. การมีเหตุผล	3
25. การทุ่มเท	2

ตารางที่ 15 ตารางความถี่ประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ (ต่อ)

ประสบการณ์	ความถี่
26. การได้รับคำชม	4
27. การสนับสนุน	1
28. ความร่วมมือร่วมใจกัน	28
29. ความสามัคคีกัน	3
30. การมีเป้าหมายร่วมกัน	5
31. การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน	3
32. ความเป็นกันเอง	1
33. ความเอื้อเฟื้อ	1
34. การเห็นอกเห็นใจ	3
35. การเป็นคนริเริ่มงานในตอนแรก	7
36. การยอมรับฟังความคิดเห็น	15
37. การมีความรับผิดชอบ	3
38. ความขยัน	1
39. ความรอบคอบ	1
40. การเป็นคนเก่ง	1
41. ความสามารถตัดสินใจภายใต้ความกดดัน	2
42. การคิดเร็วทำเร็ว	1
43. มีความรู้เยอะ	2
44. มีความคิดเปิดกว้าง	1
45. มีความคิดในแง่บวก	1
46. การติดตามงานสม่ำเสมอ	2
47. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1
48. การเป็นคนละเอียด	1
49. การมีความคิดสร้างสรรค์	2
50. ความผูกพัน	1
51. มีความคิดที่ดี	3

ตารางที่ 15 ตารางความถี่ประสพการณ์เชิงบวกที่ค้นพบ (ต่อ)

ประสพการณ์	ความถี่
52. มีความสามารถสูง	2
53. การมีส่วนร่วม	4
54. การคอยให้กำลังใจ	1
55. การให้ออกาส	3
56. การทำงานร่วมกันเป็นทีม	4
57. ความพร้อมเพียง	1
58. การกระตือรือร้นในการทำงาน	1
59. การระดมความคิดเห็น	1
60. การให้อิสระในการคิด	2

ภาคผนวก ค  
รูปกิจกรรมการดำเนินการศึกษา



ภาพที่ ค.1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของบริษัท ABC จำกัด



ภาพที่ ค.2 พนักงานให้สัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกในการทำงานของบริษัท ABC จำกัด



ภาพที่ ค.3 โครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง เข้าใจผู้อื่น



ภาพที่ ค.4 ผู้เข้าร่วมรับฟังบรรยายโครงการ AI เปลี่ยนจุดแข็ง เป็นจุดแกร่ง & สัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น



ภาพที่ ค.5 ผู้เข้าร่วมโครงการสัปดาห์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่นในทิศกระทิง



ภาพที่ ค.6 ผู้เข้าร่วมโครงการสัปดาห์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่นในทิศหนู



ภาพที่ ค.7 ผู้เข้าร่วมโครงการสัปดาห์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่นในทิศหมี

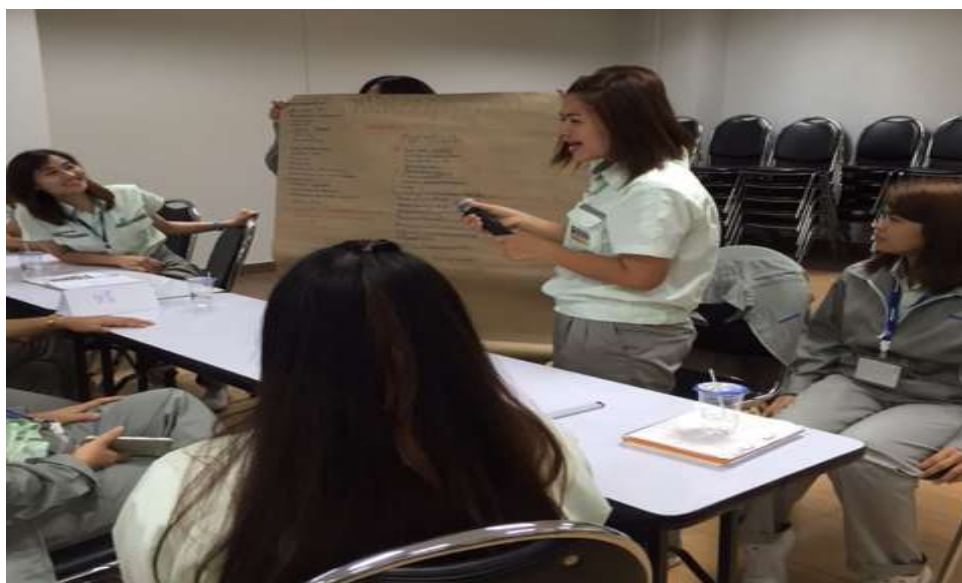


ภาพที่ ค.8 ผู้เข้าร่วมโครงการสัปดาห์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่นในทิศอินทรี





ภาพที่ ค.9 ผู้เข้าร่วมโครงการสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่นปริกษาวิทยากร



ภาพที่ ค.10 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอหัวข้อในโครงการสัตว์ 4 ทิศ รู้จักตัวเอง..เข้าใจผู้อื่น



ภาพที่ ค.11 ผู้เข้าร่วม โครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุข



ภาพที่ ค.12 ผู้เข้าโครงการ The World Café คาเฟ่แห่งความสุขร่วมกันทำกิจกรรม



ภาพที่ ค.13 โครงการสร้างความรัก..เสริมความสัมพันธ์ในกิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ



ภาพที่ ค.14 พนักงานในแผนกรับฟังเรื่องราวกิจกรรม Morning Talk เรื่องดีๆ ที่อยากบอกต่อ



ภาพที่ ค.15 โครงการสร้างความรัก...เสริมความสัมพันธ์ในกิจกรรมวันเกิดของเธอ..คนดีของเรา



ภาพที่ ค.16 พนักงานร่วมกันรับประทานอาหารในกิจกรรมวันเกิดของเธอ..คนดีของเรา



ภาพที่ ค.17 พนักงานบริษัท ABC จำกัดที่เข้าร่วมกิจกรรม