

การประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธกในการเพิ่มความสุขของ
พนักงานกรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ
บริษัท ABC จำกัด ในยุค COVID-19
THE APPLICATION OF THE APPRECIATIVE INQUIRY PROCESS TO
INCREASE EMPLOYEES' HAPPINESS DURING THE COVID-19
PERIOD: A CASE STUDY OF THE QUALITY CONTROL
DEPARTMENT, ABC COMPANY LIMITED

¹ศุภกิจ คำณิจันทร์, ²ธนาพันธ์ นัยพิณิจ, ³นพดล มั่งมี และ ⁴แสงโสม อมรรัตนพงศ์
¹Supakit Khammaneechan, ²Thanaphan Naipinit, ³Noppadol Mungmee,
⁴Sangsom Amornrattanapong

วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, ประเทศไทย
College of Asian Scholars, Thailand

¹noppadol@cas.ac.th

Received : May 1, 2022; Revised : May 28, 2022; Accepted : June 30, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษา การประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก ในการเพิ่มความสุขของพนักงานกรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค COVID-19 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎีสุนทรียสาธก ทฤษฎี SOAR จากผลการสัมภาษณ์ทำให้ค้นพบปัจจัยจุดร่วมที่เป็นสิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน จากผลการศึกษา พบว่า 1) หัวหน้างานและพนักงานมีความสุขที่มีเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน

¹ นักศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

² อาจารย์ ดร. วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

³ อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

⁴ อาจารย์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

เอื้อเพื่อเพื่อน และยอมรับซึ่งกันและกันและกันและพนักงานจะมีความสุขในความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการสนับสนุนให้สามารถพัฒนาตัวเอง และความมั่นคง 2) ประสบการณ์เชิงบวก ความสุข ความประทับใจในการทำงาน มีจุดร่วม (Convergences) คือ บริษัทมีการจ่ายเงินโบนัสประจำปี เงินพิเศษ การปรับเงินเดือนประจำปี สวัสดิการต่างๆ หักหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ มีน้ำใจ มีความสามัคคี และจุดโดดเด่น (Divergences) คือ การที่ได้ช่วยโรงงานประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ บริษัทไปพัฒนาหมู่บ้านที่ตนเองอยู่อาศัย เพื่อนร่วมงานมีของขวัญให้ในวันสำคัญมีจุดร่วม (Convergences) คือ อยากให้เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เอาเปรียบคนอื่น อยากให้พูดคุยสื่อสารกันเมื่อเจอปัญหา ไม่อยากให้พุดนินทากัน และมีจุดโดดเด่น(Divergences) คือ อยากให้ทุกคนพุดแต่เรื่องดีๆ อยากให้ทุกคนตรงต่อเวลา อยากให้ทุกคนทำงานได้ทุกตำแหน่ง จาฉนั้นการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก 3) แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงาน คือ 2.การจัดทำโครงการแบ่งออก 2 ประเภท คือ โครงการระยะสั้นจำนวน 5 โครงการ ได้แก่ (1) โครงการอาหารกลางวัน (2) โครงการคุยกันวันละนิด ก่อนคิดเริ่มงาน (3) โครงการพี่สอนน้อง (4) โครงการออกกำลังกายวันละนิดจิตแจ่มใส (5) โครงการคุณธรรมน้อมนำชีวิต และโครงการระยะยาวจำนวน 2 โครงการ ได้แก่ (1) โครงการคนคุณภาพ (2) โครงการจดสักนิตชีวิตไม่ขัดสน การวัดผลและประเมินผลโครงการ โดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ซึ่งโครงการที่ดำเนินการแล้ว คือโครงการระยะสั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการของพนักงาน ในการเพิ่มความสุขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดีขึ้น พนักงานทำงานผิดพลาดน้อยลง มีการสื่อสารที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า

คำสำคัญ : การประยุกต์; กระบวนการสุนทรียสาธก; ความสุขของพนักงาน

Abstract

A study of The application of the appreciative inquiry process to increase employees' happiness during the covid-19 period: a case study of the quality control department, ABC Company Limited is a qualitative study with purpose to study and collect positive experiences in happiness and the impression of the employees' work to find ways to increase happiness at work for employees with the application of aesthetic theory It is the main tool in the study find a positive experience by conducting interviews with a sample of 80The theories used in the study were aesthetic theory and SOAR theory. The interview results revealed common factors that were impressive in the workplace. The results of the study, it was found that 1) The supervisors and employees happy to have colleagues who have love and unity to help work together generous and

accept each other and employees will be happy in career advancement being encouraged to develop yourself and stability 2. The positive experiences, happiness, and impressions at work have convergences, ie, the company pays annual bonuses, bonuses, annual salary adjustments. Welfare Leaders and colleagues to provide assistance, kindness, and unity and outstanding points (divergences) is to help the factory save water, save electricity, the company goes to develop the village where they live. Colleagues have gifts for important days. There is a common point. (convergences) is to want colleagues to be kind help each other not taking advantage of others Want to talk and communicate when faced with problems. I don't want to gossip. And there is a distinctive point (divergences) is that I want everyone to say only good things. I want everyone to be on time I want everyone to work in every position. 3. Then the application of the aesthetics process to find ways to increase happiness at work are: 2. the project is divided into 2 types: 5 short-term projects, namely 1. Lunch project. 2. The project talks a little bit a day before starting work 3. Brother and sister project 4. Little bit of exercise per day, a clear mind. 5. Morality project leads to life and 2 long-term projects, namely 1. quality people project 2. project to take note of life is not needy project evaluation and evaluation using a triangular check which projects that have already been carried out is a short term project can respond employee needs to increase happiness at work Improved employee relations employees make fewer mistakes. There is good communication between colleagues as a result, employees are more efficient at work and reduce complaints from customers.

Keywords : application, appreciative inquiry process, happiness of employees

บทนำ

มูลค่าของอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์โลกมีมูลค่า 1 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ หรือกว่า 33 ล้านล้านบาท และอัตราการเติบโตเฉลี่ย 5 ปี (2017-2023) ที่ร้อยละ 4.3 โดยมูลค่าของอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ระดับโลก ปี 2021 มีมูลค่าสูงถึง 9 ล้านล้านบาท และอัตราการเติบโตกว่าร้อยละ 6.2 ถือเป็นโอกาสสำคัญที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้ามเพื่อช่วงชิงมูลค่าตลาดในกลุ่มอุตสาหกรรม โดยมีการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วในเชิงอุตสาหกรรมไปทั่วโลก NS Packaging ได้พิจารณาผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วรายใหญ่ที่สุด 5 รายของโลกโดยพิจารณาจากรายได้ คือ 1. Ardagh Group (อเมริกาเหนือ) 2. Toyo Glass ในโอซาก้า (ญี่ปุ่น) 3. O-I Glass (อเมริกา) 4. Aptar Group (อเมริกา) 5. Vitro SAB (เม็กซิโก) ปัจจุบันตลาดบรรจุภัณฑ์ขวดแก้วในประเทศไทยมีมูลค่า 3-4 หมื่นล้านบาท ซึ่งผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ขวดแก้ว ที่มีการแข่งขันรายใหญ่ที่สุด 5 รายแรกของไทย คือ 1. บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด (มหาชน) ของเครือบุญรอดบริ

วเวอร์รี่ 2. บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน) 3. บริษัท สยามกลีาส อินดัสทรี จำกัด ของค่ายโอสถสภา 4. บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) (BJC) ของกลุ่มไทยเจริญคอร์ปอเรชั่น 5. เอเชียแปซิฟิกกลีาส ผลิตให้คาราบาวแดง สอดรับกับ ดร.ณัฐพล รังสิตพล อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เปิดเผยว่า เศรษฐกิจในปัจจุบันยังคงมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีการพัฒนาสายพันธุ์และจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกมีอัตราสูงขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ความตึงเครียดที่เกิดขึ้นทางซีกโลกตะวันตก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้หลายอุตสาหกรรมต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ ทั้งในแง่ของการปรับกระบวนการผลิต พัฒนาระบบการขนส่ง และการพัฒนาบรรจุภัณฑ์หรือแพคเกจจิ้งเทรนด์การพัฒนาบรรจุภัณฑ์รักษ์โลกในปัจจุบัน คือ ซุปเปอร์แพคเกจจิ้ง (Supper Packaging) คือบรรจุภัณฑ์ที่ยังคงคุณค่าตามหน้าที่เดิม ได้แก่ การเพิ่มความคงทนให้กับสินค้า ความสะดวกในการขนส่ง สามารถสื่อสาร อัตลักษณ์ของสินค้าเพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค และหน้าที่ใหม่ของบรรจุภัณฑ์ที่ต้องสามารถใช้ซ้ำ หรือนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือต้องสามารถย่อยสลายได้เองในธรรมชาติเป็นวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งในแง่ของตัววัสดุเองและกระบวนการผลิต และเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้และความตื่นตัวของภาคอุตสาหกรรมในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์รักษ์โลก (ผู้จัดการออนไลน์,2565)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาด covid-19 ที่เกิดขึ้นในระลอกที่ 3 เทียบกับระลอกที่ 1 และ 2 จะพบว่า ในรอบที่ 3 จะมีความรุนแรงที่มากกว่าอย่างมาก เกิดขึ้นในระหว่างช่วงวันที่ 18 มีนาคม 2020 และได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของธุรกิจในประเทศไทยและต่างประเทศ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่นทำให้มีการซื้อน้อยลง โดยหลายหน่วยงานต่างก็ประเมินว่าการระบาดของโควิด-19 อาจจะยังอยู่กับประเทศไทยไปอีกอย่างน้อย 1-2 ปี ดังนั้น แต่ละบริษัทต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในยุคนี้อย่างรวดเร็ว ซึ่งธุรกิจผู้ประกอบการบรรจุภัณฑ์ขวดแก้วต่างได้รับผลกระทบ จึงต้องมีการปรับตัว มีการแข่งขันทางการบริการ ต้นทุนและโดยเฉพาะด้านคุณภาพ จึงเป็นสิ่งแรกที่ต้องนำมาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินการเป็นอันดับแรกสอดคล้องกับศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองเศรษฐกิจไทยปี 2564 มีแนวโน้มเติบโตลดลงที่ 1.8% จากคาดการณ์เดิมที่ 2.6% โดยมองว่าการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่มีความรุนแรงกว่าในระลอกก่อนหน้านี้ ในขณะที่แม้ว่าจะไม่ได้มีมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดที่เข้มงวด แต่ความกังวลต่อสถานการณ์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คน รวมถึงความเชื่อมั่นที่ลดลงมีผลต่อการบริโภคครัวเรือนให้มีทิศทางต่ำกว่าที่ประเมิน อย่างไรก็ตาม ประเมินการเศรษฐกิจใหม่ได้รวมปัจจัยบวกจากแนวโน้มการส่งออกที่จะเติบโตดีกว่าที่เคยประเมินไว้จากานิสงค์ของภาวะเศรษฐกิจโลกที่ฟื้นตัวดีกว่าคาด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

บริษัท ABC จำกัด เป็นส่วนหนึ่งของเครือ BGC โรงงานตั้งอยู่ที่ ตำบลท่าพระ

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีเตาหลอมจำนวน 2 เตาหลอม กำลังผลิตรวม 735 ตัน ต่อวัน หรือ 50 ล้านขวดต่อเดือน ปัจจุบันได้หยุดการผลิตเตาที่ 1 และผลิตเตา 2 เพียงเตาเดียวได้ 450 ตันต่อวัน และมีพนักงานทั้งหมด 291 คน บริษัท ABC จำกัด แบ่งการบริหารงานเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายบริหาร มีจำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วยแผนกบุคคล แผนกบัญชี แผนกจัดซื้อ แผนกธุรการ แผนก ICT แผนกคลังสินค้าและฝ่ายผลิต มีจำนวน 8 หน่วยงาน ประกอบด้วย แผนกผสมและหลอม แผนกขึ้นรูปขวดแก้ว แผนกเครื่องจักรขึ้นรูป แผนกแม่พิมพ์ แผนกวิศวกรรม แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกประกันคุณภาพและแผนกบรรจุแผนกควบคุมคุณภาพเป็นแผนกหนึ่งในบริษัท ABC จำกัด ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบขวด และคัดทิ้งขวดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด พนักงานในแผนกควบคุมคุณภาพจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพในยุค covid-19

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ได้เกิดแรงบันดาลใจที่อยากจะทำให้พนักงานในแผนกควบคุมคุณภาพมีความสุขในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการ ในการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆข้างต้น ทำการศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานด้วยกระบวนการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อสร้างแรงจูงใจโดยค้นหาประสบการณ์เชิงบวก สิ่งที่เป็นจุดร่วมจุดโดดเด่น สิ่งที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งนำองค์กรแห่งความสุข องค์กรที่สามารถกระตุ้นหรือสร้างความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทุกคนในองค์กร สร้างความรู้สึกให้ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมปฏิบัติภารกิจขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ให้เกิดประโยชน์นำไปเป็นแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน และสามารถขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปัจจุบัน ที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกการทำงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด
2. เพื่อการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธกในการทำงานของพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด
3. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มความสุขของพนักงานกรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค COVID-19 ได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการ แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด จำนวน 80 คน และกลุ่มตัวอย่าง เลือกโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ พนักงาน จำนวน 80 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในแนวคิดสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวก การวิเคราะห์สอร์อ่า (SOAR Analysis) และองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อรวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

คำถามแบบเปิด (Open-Ended Question) โดยเป็นคำถามในลักษณะที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามได้อย่างเสรี โดยใช้เทคนิค 5W1H ในการสัมภาษณ์ 3 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยผู้สัมภาษณ์ต้องตั้งคำถามและพยายามหาคำตอบในแต่ละหัวข้อคำถาม แต่พิจารณาจากความเหมาะสม ซึ่ง เทคนิค 5W1H มีส่วนประกอบดังนี้

คำถามที่ 1 ใคร (Who) คือผู้ให้ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด และ หมายถึงพนักงานประทับใจใคร

คำถามที่ 2 อะไร (What) คือการตั้งคำถามเกี่ยวกับอะไรคือประสบการณ์เชิงบวก ความสุข ความประทับใจในการทำงานของพนักงาน

คำถามที่ 3 ที่ไหน (Where) คือสถานที่ที่ทำให้เกิดความประทับใจในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงในสายการผลิต แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด

คำถามที่ 4 เมื่อไร (When) คือ เหตุการณ์ที่ทำให้มีความสุขในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อไหร่ ตอนไหน

คำถามที่ 5 ทำไม (Why) คือ ทำไมหรือเพราะอะไรจึงประทับใจ หรือมีความสุขในการทำงาน

คำถามที่ 6 อย่างไร (How) จะทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงาน ทำงานอย่างมีความสุข

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจนครบแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์และสรุปประเด็นสำคัญและดำเนินการตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำมาสรุปแยกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

4.1 กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (convergences) คือปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบมาก เมื่อเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย แล้วมีประเด็นในการค้นพบคิดเป็น ร้อยละ 80 จากจำนวนประเด็นที่ค้นพบทั้งหมด ถ้าเป็นเศษปัดทิ้ง

4.2 กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (divergences) คือปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบน้อย เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก นำประเด็นในการค้นพบร้อยละ 20 จากประเด็นที่ค้นพบทั้งหมด เป็นเศษปัดขึ้น

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียศาสตร์ในการเพิ่มความสุขของพนักงานกรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค COVID-19 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สภาพการปัจจุบัน ที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกการทำงานของพนักงาน บริษัท ABC จำกัด จากการสัมภาษณ์พนักงาน บริษัท ABC จำกัด จำนวน 80 คน พบว่า หัวหน้างานและพนักงาน มีความสุขที่มีเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และยอมรับซึ่งกันและกัน และพนักงานจะมีความสุขในความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการสนับสนุนให้สามารถพัฒนาตัวเอง และความมั่นคง

2. ข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกด้านความสุข และสิ่งที่ประทับใจที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข สิ่งที่ประทับใจที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ตามกระบวนการสุนทรียศาสตร์นั้นอยู่ในขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) ซึ่งเป็นการค้นหาสิ่งดีๆ จากพนักงาน โดยการสัมภาษณ์พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด จำนวน 80 คน พบว่าซึ่งแบ่งกลุ่มสัมภาษณ์ เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มพนักงานกะ A จำนวน 20 คน กลุ่มพนักงานกะ B จำนวน 20 คน กลุ่มพนักงานกะ C จำนวน 20 คน และ กลุ่มพนักงานกะ D จำนวน 20 คน โดยมีกลุ่มที่เป็นจุดร่วมและกลุ่มที่เป็นจุดเด่นได้ตามบทสัมภาษณ์พนักงานแสดงในภาคผนวก ก และสามารถสรุปสิ่งที่ค้นพบ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 : ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

ลำดับ ที่	ความคิดเห็น	ความถี่จาก การค้นพบ	ร้อยละ
1.	มีโบนัส มีเงินพิเศษ การปรับเงินเดือนประจำปี สวัสดิการ ต่างๆ เช่น ค่าข้าว ค่ากะ ค่าเดินทาง ชุดพนักงาน ห้องพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม	71	88.75
2	เพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ มีน้ำใจ มีความสามัคคี	51	63.75
3	หัวหน้าสอนงาน ให้คำแนะนำต่างๆ ให้ความรู้เพิ่มเติม	25	31.25
4	เพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่สอนงาน ให้คำแนะนำต่างๆ และตักเตือนเมื่อทำผิด ให้สอนงานให้รุ่นน้อง	24	30.00
5	การทำงานแบบ 4 วัน หยุด 3 วัน มีเวลาให้ครอบครัว ได้ช่วยที่บ้านทำนา ได้ไปเรียนต่อ ไปติดต่อราชการได้	21	26.25
6	ได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนๆ แผนกอื่น ได้รู้จักเพื่อนแผนกอื่นๆ	15	18.75
7	บริษัทมีการจัดทำกิจกรรมต่างๆ เช่นกิจกรรมคิวซีซี กิจกรรมวันสงกรานต์, กิจกรรมโรงงานคือบ้านของเรา	14	17.50
8	ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กันและกัน กับเพื่อนร่วมงาน ได้สื่อสารกับเพื่อน	12	15.00
9	ได้ไปอบรมนอกสถานที่ ได้ไปอบรมที่ฟิฟซีซีรีสอร์ท	12	15.00
10	โรงงานอยู่ใกล้บ้าน ได้อยู่กับครอบครัว ได้ดูแลพ่อแม่และลูก	11	13.75
11	ได้นำเสนอผลงาน ได้แสดงความสามารถของตัวเอง	11	13.75
12	ได้พักผ่อนข้าวร่วมกันกับเพื่อนๆ	10	12.50

จากตารางที่ 1 กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ข้อมูลและสเปกการณเชิงบวกด้านความสุข และสิ่งที่ประทับใจที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ตามกระบวนการสุนทรียสาธก คือปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบมาก เมื่อเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย แล้วมีประเด็นในการค้นพบคิดเป็น ร้อยละ 80 จากจำนวนประเด็นที่ค้นพบทั้งหมด

ตารางที่ 2 : ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences)

ลำดับ ที่	ความคิดเห็น	ความถี่จาก การค้นพบ	ร้อยละ
1	มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เอาเปรียบกัน	31	38.75
2	อยากให้พูดคุยสื่อสารกันเมื่อเจอปัญหา	27	33.75
3	ไม่อยากให้พุดนินทากัน	25	31.25
4	อยากให้ทุกคนทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ รู้หน้าที่ของตนเอง	22	27.50
5	อยากให้เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน	16	20.00
6	บริษัท มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่นกิจกรรม QCC กิจกรรมวัน สงกรานต์ กิจกรรมโรงงานคือบ้านของเรา	20	25.00
7	ต้องตักเตือนเมื่อเพื่อนทำผิด	14	17.50
8	รุ่นพี่ต้องสอนงานให้รุ่นน้อง	12	15.00
9	อยากให้ทุกคนช่วยกันแสดงความคิดเห็นเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น	6	7.50
10	หัวหน้าจะต้องเป็นกลาง มีความยุติธรรม	6	7.50
11	บริษัทจัดกิจกรรมต่างๆเช่น กิจกรรมโรงงานคือบ้านของเรา ท่องเที่ยว อบรมนอกสถานที่	6	7.50

จากตารางที่ 2 พบว่า จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 80 คน กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ความต้องการของพนักงานเพื่อทำให้มีความสุขในการทำงาน คือปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบมาก เมื่อเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย แล้วมีประเด็นในการค้นพบคิดเป็น ร้อยละ 80 จากจำนวนประเด็นที่ค้นพบทั้งหมด

ตารางที่ 3 : ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences)

ลำดับ	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1	อยากให้ทุกคนพูดคุยเรื่องดีๆ	2	2.50
2	ทุกคนต้องตรงต่อเวลา	2	2.50
3	อยากให้ทุกคนทำงานได้ทุกตำแหน่ง	2	2.50
4	อยากเรียนรู้เพิ่มเติม อยากลองเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงาน อย่างอื่น	4	5.00
5	รู้จักให้อภัยกัน	4	5.00
6	ปฏิบัติตามกฎกติกาต่างๆ	4	5.00

จากตารางที่ 3 พบว่า จากการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 80 คน กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) ความต้องการของพนักงานเพื่อให้มีความสุขในการทำงาน คือปัจจัยที่มีความถี่ในการค้นพบน้อย เมื่อเสียงลำดับจากน้อยไปหามากแล้ว มีประเด็นในการค้นพบร้อยละ 20 จากประเด็นค้นพบทั้งหมด

3. แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด การจัดทำแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ซึ่งผลการศึกษาระดับต้นสนทฤษฎีสาธก นั้นอยู่ในขั้นตอนการวาดฝัน (Dream)การออกแบบ (Design)และการดำเนินงาน (Destiny) มีรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

3.1 ขั้นตอนการวาดฝัน (Dream)

ผลจากการศึกษาส่วนนี้ได้จากการรวบรวมประสบการณ์เชิงบวก หรือเหตุการณ์ที่ทำให้พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ทำงานอย่างมีความสุข นำมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยการวาดฝันเป็นการกำหนดแนวทางที่องค์กรควรจะเป็นเพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางที่องค์กรควรจะเป็นได้ดังนี้

- 1) พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ทำงานอย่างมีความสุขทั้ง 8 ด้านตาม ทฤษฎีองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace)
- 2) ลดอัตราการขาดงาน การลาป่วย และการลาออก ของพนักงาน
- 3) ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า เนื่องจากปัญหาคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3.2 ขั้นตอนการออกแบบ (Design)

การออกแบบเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อความคิด โดยการออกความคิดเห็นร่วมกันของหัวหน้ากะ หัวหน้างานและหัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ โดยร่วมกันคิดโครงการตามแนวทางเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน (Happy Workplace) โดยนำปัจจัยที่เป็นประสบการณ์เชิงบวกและความต้องการของพนักงานที่ได้จากการค้นพบมาใช้ในการออกแบบโครงการเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันในองค์กร การนำเอาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น(Divergences) ที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ประสบการณ์เชิงบวกด้านความสุขในการทำงาน ร่วมกับการวิเคราะห์สอรั่า (SOAR Analysis) แล้วนำผลการค้นพบมาสร้างเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กรให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งการจัดทำแนวทางดังกล่าวอ้างอิงตามทฤษฎีความสุขทั้ง 8 ประการ ได้แก่ สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) การพัฒนาความรู้ (Happy Brain) การมีคุณธรรม (Happy Soul) การผ่อนคลายจากการทำงาน (Happy Relax) การรู้จักใช้เงินเป็น (Happy Money) การมีครอบครัวที่อบอุ่น มั่นคง (Happy Family) และสังคมดี

(Happy Society) ซึ่งการออกแบบโครงการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โครงการระยะสั้น จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการอาหารกลางวัน 2) คุยกันวันละนิดก่อนคิดเริ่มงาน 3) โครงการพี่สอนน้อง 4) โครงการออกกำลังกายวันละนิดจิตแจ่มใส 5) โครงการคุณธรรมน้อมนำชีวิต และโครงการระยะยาว จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการคนคุณภาพ และ 2) โครงการจดสัณนิษฐานชีวิตไม่ขัดสน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธกในการเพิ่มความสุขของพนักงาน กรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค Covid-19 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. หัวหน้างานและพนักงาน มีความสุขที่มีเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และยอมรับซึ่งกันและกัน และพนักงานจะมีความสุขในความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการสนับสนุนให้สามารถพัฒนาตัวเอง และความมั่นคง สอดคล้องกับจ็อบส์ดีปี ประเทศไทย (2558) ที่ได้จัดทำสำรวจปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความสุข คือ ความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หากความสัมพันธ์ภายในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อนร่วมทีมต่างทำงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะมีอุปสรรคระหว่างทำงานบ้าง แต่ความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมจะทำให้ทุกคนในทีมยินดีที่จะร่วมมือกัน เพื่อฟันฝ่าอุปสรรคไปด้วยกันซึ่งในความสามัคคีนั้น ส่วนหนึ่งจะมาจากความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชากับแนวคิดความสุข 8 ประการในประเด็นสังคมดีการอยู่ในสังคมที่ดี (happy society) (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ จุลัยวรรณ ดวงโคตะและนพพร ทิแก้วศรี, 2556)

2. การประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธก ในการเพิ่มความสุขของพนักงานงาน กรณีศึกษาแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค covid-19 เพื่อศึกษาและรวบรวมประสบการณ์เชิงบวกด้านความสุขในการทำงานของพนักงานแผนก ควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค covid-19 จากผลการวิจัยสิ่งที่ค้นพบ คือ ประสบการณ์เชิงบวก และจากการวิเคราะห์สอร์อา (SOAR Analysis)

จุดแข็ง คือ บริษัทให้ค่าตอบแทนสูงและมีสวัสดิการที่ดี เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง บริษัทมีระบบการทำงานที่ดี บริษัทมีนโยบายหลักที่ให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับทฤษฎีเฮอร์ชเบอร์เกอร์ เรื่องปัจจัยห้าจุดหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะห้าจุดให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งสอดคล้องกับสุริตดา สายสิงห์และประเสริฐ ดำรงชัย (2558) การใช้

สุนทรียสาธกเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าทฤษฎีสุนทรียสาธก ทฤษฎี SOAR จากผลการสัมภาษณ์ ทำให้ค้นพบปัจจัยจุดร่วมที่เป็นสิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน ได้แก่ 1) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและ กันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง และมีความเป็นพี่เป็นน้อง 3) การได้รับการ ยอมรับนับถือจากผู้อื่น 4) การทำงานร่วมกันเป็นทีมโอกาส คือหัวหน้าแผนกและผู้จัดการให้ความสำคัญกับการสร้างองค์กรแห่งความสุข และภาครัฐให้การสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งความสุข สิ่งที่ต้องการอยากให้องค์กรเป็นในอนาคต คือพนักงานมีความสุข มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตแข็งแรงสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิชัย อุตสาหจิต และวิศยา หวังพลายเจริญสุข (2558) องค์กรแห่งความสุข คือองค์กรที่ทำแล้วอยู่แล้วสบายใจ ไม่อึดอัด ไม่เครียดมากจนเกินไป มีนโยบายที่ชัดเจน พร้อมงานที่ปลอดภัย ทำทนาย เหมาะกับตัวเอง ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น ไม่จำเจ พร้อมดูแลเอาใจใส่พนักงานแบบครอบครัว เรียบง่ายพอเพียงและยั่งยืน

3. แนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จากผลการศึกษาค้นหาปราบการณ์เชิงบวก ความสุข ความประทับใจในการทำงาน สามารถกำหนดแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานได้ 7 โครงการมีความสุขสอดคล้องกับทฤษฎี ความสุข 8 ประการดังนี้

โครงการอาหารกลางวัน โครงการออกกำลังการวันละนิดจิตแจ่มใส มีความสอดคล้องกับทฤษฎี ความสุข 8 ประการ คือ Happy Body, Happy Relax

โครงการคุยกันวันละนิดก่อนคิดเริ่มทำงาน โครงการพี่สอนน้องและโครงการคนคุณภาพ ความสอดคล้องกับทฤษฎี ความสุข 8 ประการ คือ Happy Brain , Happy Society

โครงการคุณธรรมน้อมนำชีวิตมีความสุขสอดคล้องกับทฤษฎี ความสุข 8 ประการ คือ Happy Soul , Happy Heart

โครงการจดสัณนิตชีวิตไม่ขัดสน มีความสอดคล้องทฤษฎีองค์กรแห่งความสุข 8 ประการใน Happy Money , Happy Family ซึ่งทั้ง 7 โครงการก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศากุน ทับทอง (2558) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบขององค์กรแห่งความสุขกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท มิซูโน พลาสติก จำกัด ศึกษาระดับความสำคัญของความสุขการทำงานของ พนักงานบริษัท มิซูโน พลาสติก จำกัดกับงานวิจัยของสุรัตดา สายสิงห์และประเสริฐ ดำรงชัย (2558)การใช้สุนทรียสาธกเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าทฤษฎีสุนทรียสาธก ทฤษฎี SOAR จากผลการสัมภาษณ์ ทำให้ค้นพบปัจจัยจุดร่วมที่เป็นสิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน ได้แก่ 1) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ

ในการทำงานซึ่งกันและ กันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง และมีความเป็นพี่เป็นน้อง 3) การได้รับการ ยอมรับนับถือจากผู้อื่น 4) การทำงานร่วมกันเป็นทีม และปัจจัยจุดร่วมข้อเสนอแนะในการพัฒนางานเภสัชกรรม ได้แก่ 1) การจัดการ ความรู้ มีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา ความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) เพิ่มอัตรากำลัง และ 3) ลดระยะเวลาการรอคอยของการรับยา หลังจากนั้นนำปัจจัยจุดร่วมและปัจจัยจุดโดดเด่นมาเชื่อมโยงกับทฤษฎี SOAR ทำให้ได้แนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน คือ 1) ครอบครัวเดียวกัน 2) บอกเล่าเก้าสิบ 3) ก้าวทันอาเซียน 4) ดาวเด่นประจำเดือน 5) พัฒนาองค์ความรู้ และ 6) คู่มือที่ดั่ง หลังดำเนินโครงการแล้วคาดว่าบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เกิดประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาการประยุกต์ใช้กระบวนการสุนทรียสาธกในการเพิ่มความสุขของพนักงานกรณีศึกษา แผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ABC จำกัด ในยุค Covid-19 พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นจริงหรือไม่ หรือมีความสุขมากน้อยเพียงใด โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการให้พนักงานทำแบบสอบถามเครื่องมือวัดความสุขด้วยตนเอง ก่อนการดำเนินโครงการ แล้วนำผลที่ได้จากการทำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ถึงมิติที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุดและมิติที่พนักงานมีความสุขน้อยที่สุด และดำเนินโครงการสร้างความสุขในการทำงานจากมิติที่พนักงานมีความสุขน้อยที่สุดก่อน เมื่อดำเนินโครงการครบทุกมิติแล้วก็ทำแบบสอบถามเครื่องมือวัดความสุขด้วยตัวเอง เพื่อวัดผลจากการเนิน โครงการซึ่งจำทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขนิษฐา เมฆอรุณกมล. (2556). *องค์กรอัจฉริยะ 17: แบ่งปันความสำเร็จเล็กๆ ช้ามองค์กร*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/264402> เมื่อ 17 มกราคม 2565
- จีอบ สดีปี ประเทศไทย, (2558). *ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสุข*. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com>. เมื่อ 8 มกราคม 2565
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ จุลัยวรรณ ต้วงโคตะและนพพร ทิแก้วศรี, (2556) *มาสร้าง องค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. กรุงเทพฯ : สองขาครีเอชั่น

- ผู้จัดการออนไลน์. (2565). *ดีพร้อม ชี้เทรนด์บรรจุภัณฑ์รักษ์โลกมาแรง เต็มโตสวนวิกฤตเศรษฐกิจ*. <https://mgronline.com/greeninnovation/detail/9650000024560>
เมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2565.
- วิชัย อุตสาหจิตและวิศยา หวังพลายเจริญสุข. (2558). *การดำเนินงานสร้างเสริมสุขภาพองค์กร กรณีศึกษา: องค์กรสร้างสุข*. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 7(3), 191-201
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *ผลจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่รุนแรงขึ้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยปรับลดประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2564* สืบค้นจาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/economy/Pages/GDP-y3937.aspx> เมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2565.
- ศากุน ทับทอง, (2558) *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบขององค์กรแห่งความสุขกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท มิซูโน พลาสติก จำกัด: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมชูปถัมภ์*.
- สุรัตดา สายสิงห์และประเสริฐ ดำรงชัย. (2558). *การใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์. ประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558.วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ.มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- Cooperrider, D.L., Whitney, D.K., & Stavros, J.M. (2003). *Appreciative Inquiry Handbook*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers