



การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอ  
เรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี



โดย

นางสาวนพวรรณ จินะปรีวัตอาภรณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน  
กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SOCIAL CONSTRUCTION OF MEANING, SOURCE OF MEANING  
AND CONSTRUCTION TO HAPPINESS AT WORK OF GENERATION Y  
EMPLOYEE IN AN INSURANCE COMPANY FROM RATCHABURI PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University



58602355 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : การสร้างความสุข, ความสุขในการทำงาน, พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย

นางสาว นพวรรณ จินะปรีวัตอาภรณ์: การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ชัชฌพงษ์ ศิริโชตินิติศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 2) เพื่อศึกษาการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก และค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ระดับผู้บริหาร 2 คน และระดับพนักงาน 8 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความหมาย และที่มาของความหมายของความสุขในการทำงาน คือ 1) การสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 2) การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี 3) การมีหัวหน้าที่ดี 4) การมีองค์กรที่ดี 5) การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ 6) การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า 7) การมีคุณค่าในตนเอง ด้านการสร้างความสุขในการทำงานเกิดจาก 1) การปรับมุมมองความคิดของตนเอง 2) ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ 3) การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 4) การใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน 5) การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร 6) การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 7) การมีความยุติธรรมและเสมอภาคในองค์กร ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน คือ 1) ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา 2) การแบ่งพวกพ้อง 3) การสื่อสารไม่เข้าใจกัน 4) การขาดทักษะความรู้ 5) ระบบงานเกิดข้อผิดพลาด 6) การขาดมาตรฐานในการทำงาน 7) ทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป

58602355 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : CONSTRUCTION TO HAPPINESS; HAPPINESS AT WORK; GENERATION Y  
EMPLOYEES

MISS NOPPAWAN JINAPARIWATARPORN : SOCIAL CONSTRUCTION OF MEANING,  
SOURCE OF MEANING AND CONSTRUCTION TO HAPPINESS AT WORK OF GENERATION Y  
EMPLOYEE IN AN INSURANCE COMPANY FROM RATCHABURI PROVINCE THESIS ADVISOR  
: CHISNUPONG SIRICHODNISAKORN

The purposes of this research is to study the construction, the source of meaning and the construction to happiness at work of generation Y employees in an insurance company from Ratchaburi province. that uses the grounded theory methodology. The data was collected from 10 generation Y employees (2 assistant managers and 8 staff) by means of in-depth interviewing, observing, notetaking, and studying the document. The data was collected from December 2017 to June 2018.

The results shows that the construction and source of definitions of happiness at work are; 1) good environment; 2) good colleagues; 3) good supervisors; 4) good organization; 5) achieve goals; 6) compensation value; and 7) self-esteem. The ways to create happiness at work are; 1) changing your perspective; 2) having high responsibility; 3) having good work environment; 4) learning Buddha's words; 5) having a good organization; 6) getting paid fairly and equally; and 7) being treated equally as everyone else inside the organization. The problems found at work are; 1) work overload; 2) favoritism; 3) lack of communication; 4) lack of knowledge; 5) work system errors; 6) under standards of performance; and 7) non-functional work related theories that cannot be put to work.

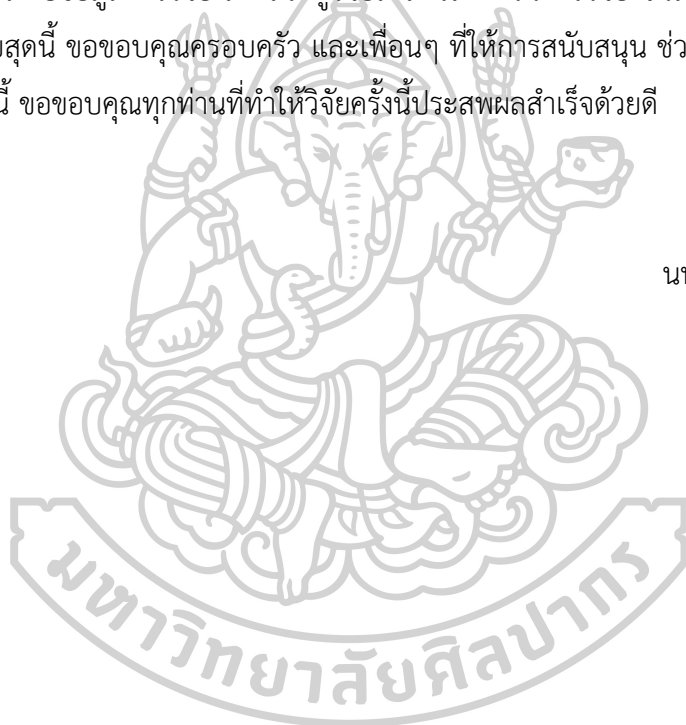
## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ชัชฌู พงศ์ ศิริโชติตินิสากร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธาน กรรมการ และอาจารย์ ดร.สุวิชา วรวิเชียรวงษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ให้ คำแนะนำปรึกษา ชี้แนวทางแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะข้อบกพร่องต่างๆ และสละเวลาที่มีค่า เพื่อให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ที่ได้ สละเวลาในการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณทุกท่านที่ทำให้วิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

นพวรรณ จินะปรีวัตอาภรณ์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2.....	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมัยใหม่.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละกลุ่มช่วงอายุ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	19
บริบทของบริษัทประกันภัย.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3.....	25
วิธีดำเนินการวิจัย.....	25



ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก .....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล .....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
บทที่ 4 .....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
บทที่ 5 .....	44
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	44
สรุปผลการวิจัย .....	45
ข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผลการศึกษา .....	52
การอภิปรายผลจากผลการวิจัย .....	54
ข้อเสนอแนะ .....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ .....	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	60
รายการอ้างอิง .....	63
ภาคผนวก .....	67
ภาคผนวก ก .....	68
คำถามในการวิจัย .....	69
ประวัติผู้เขียน .....	70

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องมาจากการแข่งขันกันทางธุรกิจทำให้องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการพัฒนานั้นส่งผลในแง่บวกให้กับองค์กร โดยจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้านการดำเนินงานอย่างยั่งยืน นำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางแผนไว้ได้อย่างรวดเร็ว (โชติชวัล พุทธิกาญจน์, 2559: 152) องค์กรจึงให้ความสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ความสำคัญกับบุคลากรในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานเพราะเล็งเห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนหลักจึงต้องดูแลบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรและให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งการทำงานที่มีความสุขของพนักงานช่วยให้มีแรงผลักดันในการทำงานสร้างสรรค์ผลงานที่ดีนำไปสู่การพัฒนาขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ (สวนีย์ แก้วมณี, 2549)

การทำงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของตัวบุคคล การปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมที่ดีให้มีความผูกพันต่องานและองค์กรขึ้น นอกจากนี้ประสิทธิภาพของทีมงานก็มีส่วนทำให้งานออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ องค์กรที่มีแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมในองค์กร กลยุทธ์ของธุรกิจ เป้าหมาย ค่านิยม เทคโนโลยีและผลการปฏิบัติงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทั้งสิ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2558: 391)

ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นปัญหาที่สำคัญ มีการจัดการแบบไม่เป็นระบบทำให้เกิดปัญหาตลอดเวลา นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาระยะยาวได้ ทำได้เพียงแค่แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาที่พบบ่อยในองค์กรได้แก่ การเปรียบเทียบด้านค่าตอบแทนระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงานทำให้รู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกัน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ หากพนักงานไม่ตามให้ทันเทคโนโลยีปัญหาช่องว่างระหว่างวัยของคนในองค์กร ความแตกต่าง

ของช่วงอายุของคนทำงานในที่เดียวกัน อาจก่อให้เกิดความคิดเห็นของระบบงานที่ต่างกัน เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้พนักงานรุ่นใหม่ขาดความสุขในการทำงานเกิดการลาออกเป็นจำนวนมาก (รุ่งโรจน์ อรรถานิธิ, 2554: 168)

พฤติกรรมของมนุษย์แตกต่างกันไปตามยุคตามสมัยแต่ละเจนเนอเรชั่น สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ 1) เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) หรือ Gen-B คือ ผู้ที่เกิดก่อนปี พ.ศ.2505 คนยุคนี้มีชีวิตเพื่อการทำงาน ประหยัด อุดอ้อม รอบคอบ 2) เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) หรือ Gen X คือ ผู้ที่เกิดปี พ.ศ. 2506 – 2519 คนยุคนี้ชอบบะโร่ง่ายๆ ไม่ต้องเป็นทางการ เป็นตัวของตัวเองสูง มีความคิดสร้างสรรค์ 3) เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือ Gen Y คือ ผู้ที่เกิดปี พ.ศ. 2520 – 2537 เป็นยุคที่มีเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเจริญรุดหน้า คนกลุ่มนี้ชอบงานด้านไอที มีความคิดสร้างสรรค์สามารถทำอะไรหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน เป็นคนมองโลกในแง่ดี ไม่ค่อยมีความอดทนและ 4) เจนเนอเรชั่นซี (Generation Z) หรือ Gen Z คือ ผู้ที่เกิดหลัง พ.ศ. 2538 ขึ้นไป คือวัยเด็กๆในปัจจุบัน สามารถใช้เทคโนโลยีต่างๆและเรียนรู้ได้เร็ว

ความแตกต่างของแต่ละยุคทำให้เกิดความคิดเห็นในด้านต่างๆที่แตกต่างกัน เกิดความไม่เข้าใจกัน ยิ่งองค์กรที่มีพนักงานอยู่หลายเจนเนอเรชั่น ทำให้พนักงานที่เข้าใหม่ซึ่งอยู่ในกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย รู้สึกขาดความสุขในการทำงาน เลือกที่จะลาออกจากงานเป็นจำนวนมากเพราะไม่ชอบฝืนทำสิ่งที่ไม่ชอบ (วิทยา ชีวรุโณทัย, 2555: 216)

องค์กรในปัจจุบันมีการเตรียมการเพื่อรองรับการเข้ามาทำงานของกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย มากขึ้น มีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยนำข้อดีของแต่ละช่วงวัยมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน (รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548)

กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานในช่วงที่ผ่านมา ได้รับการอบรมจนเลื่อนขั้นเข้าสู่ระดับหัวหน้ากลุ่มหรือหัวหน้าแผนกภายในองค์กร ทำให้ต้องร่วมงานกับกลุ่ม Gen X และระดับอาวุโสในองค์กร เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ไม่ชอบกฎเกณฑ์ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา เกิดการทำงานในรูปแบบที่ตนคิดขึ้นเอง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่างกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย และผู้ร่วมงานระดับสูงกว่าที่ไม่ได้ทำตามขั้นตอนแบบแผนนโยบายที่เคยได้ปฏิบัติกันสืบต่อมา เกิดความไม่พอใจ มีการลาออกเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก (วิทยา ชีวรุโณทัย, 2555: 216)

องค์กรในปัจจุบันจึงต้องสร้างความสุขในการทำงานให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ เปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำสิ่งที่ดี ๆ ของแต่ละคนมาพัฒนาองค์กร ต้องการค่าตอบแทนสูง มีเพื่อนร่วมงานที่ดี เมื่อพนักงานมีความสุขก็ย่อมส่งผลถึงศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ลดการขาดลามาสาย เกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีและพนักงานมีความภักดีต่อองค์กร (คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553)

ปัจจุบันในองค์กรจะมีอัตราการลาออกของพนักงานในกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย เป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่พึงพอใจงานที่ทำ ไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่มีโอกาสก้าวหน้า หัวหน้าไม่ยุติธรรม ผลตอบแทนน้อย ทำงานโดยไม่ก่อให้เกิดความสุข ไม่มีความรักต่อองค์กร ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กร

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากับพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพราะพนักงานกลุ่มนี้ ถือเป็นแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบันเป็นหลัก เป็นกลุ่มที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้องค์กรสามารถพัฒนาไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งแสดงว่าพนักงานกลุ่มนี้มีความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจต่อการศึกษาให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวายของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีซึ่ง ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในครั้งนี้ จะใช้เป็นแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน เจนเนอเรชั่นวายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี และสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรต่างๆ ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยจำแนกดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความหมาย ที่มาของความหมายและ แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีจำนวน 10 คน ได้แก่ระดับผู้บริหารจำนวน 2 คน และระดับพนักงานจำนวน 8 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ แต่เดือนธันวาคม 2560 ถึง มิถุนายน 2561 รวมระยะเวลา 7 เดือน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อให้องค์กรได้ตระหนักถึงความสุขของพนักงานภายในองค์กร
  1. ทราบถึงการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อให้องค์กรทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานที่มีความสุขของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ดี
  2. ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสุขให้กับพนักงานในองค์กร และนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จากเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน โดยแยกออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมัยใหม่
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละกลุ่มช่วงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
6. บริบทของบริษัทประกันภัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมัยใหม่

การพัฒนาองค์กร คือ การส่งเสริมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเปลี่ยนแปลงไปทั้งระบบ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลากรทุกฝ่าย ภายในองค์กรดำเนินงานผ่านกิจกรรมต่างๆ ด้วยความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2558: 391)

Bennis (1969) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางด้านความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม โครงสร้างขององค์กรที่มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบัน

การพัฒนาองค์กรช่วยให้องค์กรมีสุขภาพ และบรรยากาศของการทำงานดีขึ้น ไม่ได้มองแค่ภาพรวมขององค์กร แต่ใส่ใจในทุกองค์กรย่อยด้วย (ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ, 2553)



องค์กรสมัยใหม่แบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) เป็นองค์กรที่ปรับตัว และพยายามลดข้อจำกัดของการทำงานในระบบราชการที่ไม่มีความคล่องตัวไปสู่ระบบที่มีความคล่องตัว มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เน้นการใช้จิตวิญญาณในการทำงาน ร่วมกัน โดยแบ่งองค์กรแบบสิ่งมีชีวิตออกเป็น 4 ประการ คือ พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ทำงานอย่างสนุก ทำงานอย่างมีส่วนร่วม และทำงานอย่างมีการเรียนรู้ (เสนห์ จุ้ยโต, 2551)

สรุป องค์กรสมัยใหม่ คือ องค์กรที่พร้อมจะปรับตัว เปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของ โครงสร้างองค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงทุกหน่วยงานย่อยๆ ภายในองค์กรให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานเป็นทีม ทำงานด้วยความสุข สนุกกับงานที่ทำ พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นกับองค์กรตลอดเวลา จากแนวคิดขององค์กรสมัยใหม่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน เจนเนอร์ซันวาย ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยจะนำไปช่วยในการสร้างแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ในเรื่องเกี่ยวกับความสุขในการทำงานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการและการปฏิบัติกับบุคคลในองค์กรเพื่อให้ได้ทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (สุนันทา เลานันท์, 2542: 336)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนเกี่ยวกับบุคคล องค์กรต้องมีการวางแผนตั้งแต่การรับสมัครงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับความต้องการในแต่ละลักษณะงาน มีการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจให้ค่าตอบแทนเพื่อการสร้างความพึงพอใจ การบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคคล สภาพแวดล้อมองค์กร การวางแผน วิเคราะห์ พัฒนากำลังคน ประเมินผลการทำงาน ผลตอบแทน สวัสดิการ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2557)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้กลยุทธ์เพื่อรับพนักงาน ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการพัฒนา เสริมความรู้ความสามารถให้พนักงาน สร้างเสริมสุขภาพกายและจิตใจที่ดี สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข (พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าควรรักษาให้อยู่กับองค์กรให้นาน เพราะคนที่มีค่าจะส่งผลดีกับองค์กรนั้นได้ จะทำให้องค์กรมีความมั่นคง รุ่งเรือง (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา, 2534)

ในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ผู้บริหารเชื่อว่าการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพกายและใจที่ดี มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน (พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

องค์กรในปัจจุบันให้ความสนใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เนื่องจากคนเป็นสิ่งมีคุณค่า ต้องการการยอมรับในความรู้ความสามารถ การยกย่อง การพึ่งพาอาศัยกัน ความเท่าเทียม การสร้างขวัญและกำลังใจทำให้พนักงานรักในองค์กรทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2554)

สรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารบุคคลที่อยู่ในองค์กรด้วยการวางแผน ตั้งแต่การรับสมัครเข้ามาจนกระทั่งในระหว่างปฏิบัติงาน ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาต่อยอดความรู้ ความสามารถที่มี สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีในขณะที่ปฏิบัติงาน ส่งผลดีต่อบุคคลและนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ จากแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการสร้างแนวคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์ในเรื่องการสร้างความสุขในการทำงาน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

### **แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละกลุ่มช่วงอายุ**

วรชัย ทองไทย (2552) กล่าวว่า ช่วงวัย (Generation) หมายถึง กลุ่มคนในช่วงวัยเดียวกัน เกิดในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน มีการอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ทางโลก ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งในสหรัฐอเมริกามีการศึกษาการแบ่งช่วงวัย เพื่อวัตถุประสงค์ทาง



ธุรกิจ คือ หาแนวทางการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

Howe และStrauss (1991) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการแบ่งกลุ่มออกเป็น เจนเนอเรชันว่า เป็นการรวบรวมกลุ่มคนที่เกิดในช่วงวัยแต่ละช่วง ประมาณ 20 ปี โดยมีปัจจัยร่วมกัน 3 ปัจจัย คือ ความเชื่อ พฤติกรรม และการรับรู้ ซึ่งในแต่ละเจนเนอเรชันจะมีประสบการณ์ร่วมกัน ได้ผ่านเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงของสังคมมาพร้อมกัน

#### 1. การแบ่งช่วงอายุและพฤติกรรมแต่ละช่วงอายุในการทำงาน

การแบ่งกลุ่มช่วงอายุเป็นการแบ่งตามปี พ.ศ.เกิด (โดยประมาณ) ดังนี้ (ธารงศักดิ์ คงคา สวัสดิ์, 2557)

รุ่น 1 หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือ Baby Boomer (BB) เกิดช่วง 2489 – 2507 เป็นช่วงของกลุ่มคนสูงอายุในปัจจุบัน เป็นยุคที่เกิดมากับสภาพเศรษฐกิจย่ำแย่หลังสงครามโลก ข้าวของแพง ต้องประหยัดอดออม อดทน เชื่อฟังผู้อาวุโสที่มีประสบการณ์มากกว่า ทำงานหนักเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

พฤติกรรมการทำงาน ไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์ ความจงรักภักดีน้อยลง ไม่ชอบระบบอาวุโส ความอดทนลดลง ต้องการความก้าวหน้า เริ่มมีการโต้แย้งหากไม่เห็นด้วย การเกษียณเร็วขึ้น ชอบการทำธุรกิจของตนเอง

รุ่น 2 สงครามเย็นและสิ้นสุดสงครามเย็น หรือ Generation X (Gen X) เกิดช่วง 2508 – 2521 นิสัยยังคล้ายกับรุ่น BB มีความเคารพระบบอาวุโส แต่เริ่มมีการโต้แย้งบ้าง มีความคิดถึงเรื่องผลตอบแทน ความสำเร็จมากขึ้น ปัจจุบันเป็นกลุ่มรุ่นผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง มีความยืดหยุ่นมากขึ้น

พฤติกรรมการทำงาน ไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์ ความจงรักภักดีน้อยลง ไม่ชอบระบบอาวุโส ความอดทนลดลง ต้องการความก้าวหน้า เริ่มมีการโต้แย้งหากไม่เห็นด้วย การเกษียณเร็วขึ้น ชอบการทำธุรกิจของตนเอง

รุ่น 3 Internet/Social Network หรือ Generation Y (เจนเนอเรชันวาย) เกิดช่วง 2522 – 2538 เป็นคนยุคใหม่ ผ่านการเลี้ยงดูแบบถูกเอาอกเอาใจ เอาแต่ใจ ไม่สนใจคนอื่น และเกิด

มาในยุคที่เพียบพร้อมด้วยวัตถุ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่าย มีความต้องการในการที่จะประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

พฤติกรรมการทำงาน ความอดทนต่ำ ต้องการความมีส่วนร่วม เชื่อมั่นในตนเองสูง อยากรประสบความสำเร็จเร็ว เก่งการใช้เทคโนโลยี มั่นใจในตัวเอง อยากรทำงานแบบอิสระ ได้ผลตอบแทนจำนวนมาก ได้แย้งทันทีหากเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง ใช้เหตุผลเพื่อการยอมรับ

รุ่น 4 Generation Z (Gen Z) เกิดหลังพ.ศ. 2539 เป็นต้นมา เป็นกลุ่มที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างจริงจัง ติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ครอบครัว ผ่านทางโลกโซเชียล ทั้งภาพเสียง และทุกสถานที่ มีบทบาททางสังคมเท่าเทียมกันทั้งชายและหญิง พ่อแม่เลี้ยงดูมาอย่างทะนุถนอมเป็นพิเศษ ถูกตามใจจนเสียนิสัย เอาแต่ใจตัวเองเป็นหลัก

พฤติกรรมการทำงานไม่มีความอดทนขาดความรับผิดชอบ ขาดคุณธรรม สมာธิในการจดจ่อกับสิ่งต่างๆลดลง กลุ่มนี้เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้ว แต่เป็นกลุ่มที่ใช้แรงงานเป็นหลัก หรือกลุ่มที่เข้าทำงานโดยไม่ศึกษาต่อในระดับปริญญา

คอตเลอร์ (2547) ได้จัดกลุ่มของช่วงวัยไว้ดังนี้

The Depression Cohort คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1912 - 1921 เป็นช่วงที่โลกเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ คนกลุ่มนี้เกิดภาวะตกงาน จึงสำนึกถึงความมั่นคงทางการเงินมากที่สุด

The World War II คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1922 - 1927 เป็นช่วงที่เกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 หัวหน้ครอบครัวต้องออกไปสู้รบ รัฐบาลปลุกระดมให้ประชาชนรักชาติ และสามัคคีกัน ทำให้เกิดค่านิยมรักชาติ

The Postwar Cohort คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1928 - 1945 เป็นช่วงที่สงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงแล้ว ประเทศกำลังรุ่งฟื้นฟูเศรษฐกิจ และระบบสาธารณสุขโลก ทำให้คนในช่วงวัยนี้คาดหวังในความมั่งคั่ง และเจริญรุ่งเรือง

Leading - Edge Baby Boomer Cohort คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946 - 1954 เป็นช่วงที่เกิดเหตุการณ์ลอบสังหารประธานาธิบดีเคนเนดีของสหรัฐอเมริกา และเกิดสงครามเวียดนาม ทำให้คนในช่วงนี้มักหาความสุข และทำอะไรตามใจตนเอง

Trailing - Edge Baby Boomer Cohort คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1955 - 1965 เป็นช่วงที่โลกเกิดวิกฤติด้านพลังงาน ทำให้คนมองโลกในแง่ร้าย

Generation X คือ คนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1966 - 1976 เป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ เกิดโรคเอดส์ ทำให้คนในช่วงวัยนี้ ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในอนาคต และไม่ศรัทธาสื่อต่างๆ

Generation Y คือ คนที่เกิดในปี ค.ศ. 1977 เป็นต้นไป เป็นช่วงที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง มีการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน คนมักยึดถืออุดมคติ

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะแต่ละช่วงวัยที่เกิดขึ้นจากการจัดกลุ่มของคอตเลอร์

ช่วงวัย	ช่วงปีเกิด(ค.ศ.)	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	ลักษณะที่แสดงออกของคนในช่วงวัย
Depression	1912 - 1921	เศรษฐกิจตกต่ำ คนตกงาน	ต้องการความมั่นคงทางการเงิน
World War II	1922 - 1927	สงครามโลกครั้งที่ 2	รัฐบาลปลุกระดมให้คนรักชาติและสามัคคีกัน
Postwar	1928 - 1945	ฟื้นฟูเศรษฐกิจและสาธารณูปโภค	คาดหวังความมั่นคงและความเจริญรุ่งเรือง
Leading-Edge Baby Boomer	1946 - 1954	ลอบสังหารบุคคลสำคัญ, สงครามเวียดนาม	แสวงหาความสุขโดยการทำอะไรตามใจตนเอง
Trailing-Edge Baby Boomer	1955 - 1965	วิกฤติพลังงาน	มองโลกในแง่ร้าย
Generation X	1966 - 1976	เศรษฐกิจตกต่ำ, ติดโรคเอดส์	ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในอนาคต
Generation Y	1977 เป็นต้นไป	อินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน	ยึดถืออุดมคติ

สรุป การแบ่งช่วงอายุและพฤติกรรมในแต่ละช่วงอายุในการทำงานนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ยุคสมัย การเลี้ยงดู ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันในวิธีการดำเนินชีวิตเกิดความขัดแย้งทางความคิด และทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีความสุข จากการแบ่งช่วงอายุในการทำงานสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในแต่ละช่วง

ที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยจะนำไปสร้างกรอบสำหรับช่วงอายุในการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานในการวิจัยครั้งนี้

## 2. พฤติกรรมการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ได้สรุปผลงานวิจัย ถึงลักษณะพฤติกรรม ทักษะคติของ คนกลุ่มช่วงอายุเจนเนอเรชันวาย ไว้ว่า คนเจนเนอเรชันวาย มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มั่นใจในตัวเอง มีทัศนคติวิธีการใช้ชีวิตเป็นของตัวเอง มีความอดทนต่ำ หากหมดความอดทนทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะแสดงออกมาอย่างชัดเจน อยากรู้ อยากเห็น หากมีความสงสัยจะถามทันที ต้องการเหตุผลและผล ไม่ชอบกฎระเบียบ ข้อบังคับวัฒนธรรมเดิมๆ ทะเยอทะยาน มีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่นเพื่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสามารถด้านเทคโนโลยี ชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ทันสมัย ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบความเสี่ยง การมีส่วนร่วมในการช่วยขับเคลื่อนองค์กร กระตือรือร้น มีไหวพริบดี คล่องแคล่ว มองโลกในแง่ดี คิดบวกมองโลกแง่ดีเนื่องจากประสบการณ์ชีวิต ยังน้อยเห็นโลกแค่นานบวก ทุกอย่างต้องทำได้ต้องเป็นไปได้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าทำกล้าแสดงออก ความผูกพันจงรักภักดีกับองค์กรน้อย สนใจเรื่องงาน มากกว่าองค์กร มีความต้องการทำงานที่ตนเองชอบ ทำให้เกิดการลาออกจำนวนมาก

ชัยวัฒน์ ไพนุพงศ์ (2551) เจนเนอเรชันวาย เลือกลักษณะงานมากกว่าชื่อเสียงของ องค์กร กล้าต่อรองเรียกร้องเรื่องค่าตอบแทนให้กับตนเอง ต้องการความมีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ชอบความยืดหยุ่นในการทำงานในการใช้ชีวิต และยืดหยุ่นเรื่อง กฎระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ชอบให้มีอิสระทางความคิด อิสระในการใช้ชีวิต หากมีคำถามจะต้องหา คำตอบให้ได้ ต้องการผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็น สามารถแสดงความคิดเห็นได้ มีโลกส่วนตัว สูง ชอบความท้าทาย แปลกใหม่ บรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ มีความเป็นทีม ช่วยเหลือ กัน

เจนเนอเรชันวาย แม้จะเป็นคนมั่นใจในตัวเอง แต่ยังต้องการพึ่งผู้บังคับบัญชา ในการ แนะนำงาน ให้คำปรึกษาและคอยรับฟัง ผู้บังคับบัญชาต้องผู้นำที่ดีในทุกเรื่อง หากผู้บังคับบัญชาได้ใจ เจนเนอเรชันวาย พวกเขาเจนเนอเรชันวาย จะทำงานอย่างกระตือรือร้น (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550)

เจนเนอเรชันวาย ถูกมองว่าเป็นเด็กสมัยใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ แต่เจนเนอเรชัน วาย ก็ยังต้องพึ่งพาผู้มีประสบการณ์มากกว่าเพื่อสอนงาน และสอบประสบการณ์ในการทำงาน ผู้บริหารควรเป็นผู้นำที่ดีทั้งเรื่องงาน และพฤติกรรมที่แสดงออกในทางที่ดี

สรุป พฤติกรรมการทำงานของเจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน ในปัจจุบัน อยู่ในระดับพนักงานอาวุโส พร้อมทั้งจะขึ้นเป็นระดับผู้บริหาร แต่ยังคงทำงานร่วมกับเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สอยู่ คนกลุ่มนี้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เพราะอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง สามารถหาข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ได้ อย่างไรก็ตาม แอนิเมชันทำให้โทรศัพท์ กลายเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการดำรงชีวิต สามารถเล่นอินเทอร์เน็ตไปพร้อมกับการทำงานได้ ประสาทตา สมอง มือ เท้า ทำงานไปพร้อมๆ กัน มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับลำดับความอาวุโสมากเท่าไร ความจริงใจในเพื่อนร่วมงาน ลดลง ทำงานแบบไม่ชอบกฎเกณฑ์ การบังคับ ระเบียบที่เคร่งครัด ต้องการสร้างธุรกิจของตัวเอง หรือปรับเปลี่ยนให้ธุรกิจทันสมัย ใช้สังคมออนไลน์ เพื่อปลุกกระแสต่างๆ ต้องการความมั่นคงของตนเองเป็นหลัก พฤติกรรมการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย สามารถนำมาเป็นแนวทางในการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักของการศึกษาเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีได้

### แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า มีนักวิจัยได้ให้คำจำกัดความของความสุขในการทำงานไว้แตกต่างกันไปดังนี้

ฉานิกา วงษ์สุริรัตน์ (2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ในแง่บวก ที่เกิดขึ้นกับบุคลากร องค์กร การทำงาน ความภูมิใจ ความรักที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมนำไปสู่การรับรู้ซึ่งความสุข ส่งผลให้มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ งานประสบความสำเร็จ สร้างผลงานที่ดี ได้รับผลตอบแทน ได้รับคำชื่นชมยินดี จากกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

จิรา เต็มจิตจรจารย์ (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การเลือกหรือได้ทำงานที่ตนชื่นชอบ เกิดความพึงพอใจ สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ในกระบวนการทำงานได้อย่างเต็มที่ จนเกิดความปิติจากความสำเร็จในงาน

พรรณนิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรัก เกิดความสนุกสนานกับสิ่งที่ทำ ความรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำ เกิดประสบการณ์การทำงานที่สร้างสรรค์ในเชิงบวก



ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การทำงานให้สนุก และเกิดผลที่ดี มีแนวทาง คือ การสร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้น เพื่อให้ร่างกายสามารถรับรู้ และตอบสนองจนหลั่งสารแห่งความสุขที่เรียกว่า เอ็นโดรฟิน (Endorphine) ออกมา ทำให้ชีวิตเกิดความสุข ทำสิ่งใดก็ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่พนักงานทำงานอยู่ แต่เหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) ผู้นำ หัวหน้า ต้องช่วยส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อพนักงาน 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความผูกพันที่แน่นแฟ้น ภายใน ช่วยให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน 3) ความรักในงาน เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ 4) ค่านิยมร่วมกันขององค์กร มีการปฏิบัติงานต่างๆ สืบเนื่องต่อกันมาจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพของงาน อย่างสูงที่สุด

นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ความสุขที่เกิดขึ้นในทางร่างกาย และจิตใจ โดยทางร่างกาย มีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เจ็บป่วยจากการทำงาน ไม่เกิดความเครียดจากการทำงาน รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีด้วย ส่วนทางด้านจิตใจ คือ การได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองถนัด ชื่นชอบ ตรงตามความสามารถ เกิดความภูมิใจ ศรัทธาในงาน พึงพอใจกับผลงานที่เกิดขึ้น ผูกพันในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นในการทำงาน

ความสุข เป็นนามธรรมที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีพลังกายและใจในการทำงาน และการดำเนินชีวิต สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา (ศรัล ขุนวิทยา, 2557)

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในแง่บวก ที่แสดงออกจากตัวบุคคลในระหว่างการทำงานที่ทำให้เพื่อนร่วมงานสามารถรับรู้ได้ เกิดเป็นแรงจูงใจหรือแรงผลักดันในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับงาน และองค์กร เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กร อันนำไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (แสงเพ็ญ คุณภัทรสกุล, 2557)

ความสุขมี 3 ระดับ คือ ความสุขเพราะ ไม่เบียดเบียน หรือไม่เห็นแก่ตัว สุขเพราะอยู่เหนืออำนาจาม หรือเป็นสุขที่อยู่เหนือกิเลส ไม่หลงใหลในตัวบุคคล วัตถุ จนเกิดความทุกข์ และสุขเพราะละตัวเสียได้ ถ้าเราละการยึดมั่นถือมั่นในตัวเรา เราจะเหนือกว่าผู้อื่นได้ ความสุขทั้ง 3 ระดับนี้

คือ การไม่มีตัวตน ของฉัน ถ้าคิดได้เช่นนี้ตั้งแต่แรก ก็จะไม่เบียดเบียนใคร และไม่เห็นแก่ตัว (พุทธทาสภิกขุ, 2542)

ความสุข คือ ความรู้สึกพอใจจนถึงความปิติยินดีอย่างมากที่เกี่ยวข้องกับความดี ความพอใจความสำเร็จ ความโชคดี เป็นการรวมกันของสิ่งต่างๆหลายอย่างเหล่านี้เข้าด้วยกัน เกิดเป็นความสุขใจ (สันติชัย อินทรอ่อน, 2551)

สรุป ความสุข คือ การรับรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำสิ่งนั้นอยู่ด้วยความกระตือรือร้นในสิ่งที่ทำ มองสิ่งที่ทำในแง่บวก มีความสนุกสนานกับสิ่งที่ทำ คาดหวังกับสิ่งที่ทำแล้วเป็นไปตามที่คาดหวังตามที่ตั้งไว้ มีความสุขในการปฏิบัติงานโดยดูจากประสิทธิภาพของงานที่ออกมาจากความหมายของความสุขดังกล่าว สามารถนำมาเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบผลการสัมฤทธิ์ในการศึกษาเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

สำนักสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ได้สร้างคู่มือความสุข 8 ประการในการทำงาน Happy Workplace ไว้ดังนี้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร, 2554)

1. สุขภาพดี (Happy Body) พนักงานมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง ย่อมเป็นสิ่งที่สร้างความสุขในการทำงาน การที่จะมีสุขภาพร่างกายและจิตใจดี สามารถทำได้หลายวิธี เช่นการออกกำลังกาย การทานอาหารที่มีคุณค่า มีอารมณ์ร่าเริง สนุกสนาน ไม่เครียด งดพฤติกรรมที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ เช่น งดดื่มสุรา สูบบุหรี่ ยาเสพติด
2. น้ำใจงาม (Happy Heart) พนักงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามัคคี สนับสนุน ส่งเสริมร่วมมือกันทำงาน การเป็นผู้ให้เป็นการสร้างความสุขอย่างแท้จริง องค์กรอาจใช้กิจกรรมเพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีให้แก่พนักงาน
3. สังคมดี (Happy Society) รักชุมชนที่ตนเองทำงานอยู่ มีที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมที่ดี การที่มีชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมชุมชนที่ดี เป็นพื้นฐานของชีวิตที่มีความสุข ผู้อาศัยมีการช่วยเหลือกัน พัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น ส่วนในเรื่องของการทำงาน อาจเป็นการช่วยเหลือองค์กรที่อยู่ร่วมกัน ช่วยกันดูแลสภาพแวดล้อมขององค์กร ช่วยกันแก้ไขปัญหา พัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

อาจใช้กิจกรรม 5 ส. เพื่อช่วยกันทำความสะอาดสถานที่ทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกับชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ เป็นต้น

4. ผ่อนคลาย (Happy Relax) ผ่อนคลายสิ่งต่างๆในชีวิต การหาวิธีการผ่อนคลายให้กับตนเองจะทำให้ร่างกายและจิตใจไม่เครียด การทำงานหรือทำสิ่งใดที่มากเกินไป ก็ไม่ได้ได้เป็นผลดีกับชีวิต การทำงานหนัก ร่างกายอ่อนล้า ทำให้เกิดความเครียดส่งผลไปถึงสุขภาพและจิตใจ ทำให้เกิดปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดปัญหาเกี่ยวกับงาน ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายอาจต้องลาออกเพราะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหากมีความเครียดหรือคิดว่าทำงานหนักมากเกินไปควรหาโอกาสพักผ่อน ลดความเครียด ความอ่อนล้า หลังจากได้พักผ่อนร่างกายได้ชาร์ตพลัง สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่อีกครั้ง

5. หาความรู้ (Happy Brain) มีการศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ให้กับตนเอง สร้างความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การศึกษาหาความรู้ทางองค์กรอาจจัดการอบรมพัฒนาพนักงาน หรือ พนักงานสามารถศึกษาด้วยตนเอง หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6. ทางสงบ (Happy Soul) มีศีลธรรมมีความศรัทธาในศาสนาเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต เพราะหลักศาสนาทุกศาสนามุ่งเน้นให้คนเป็นคนดี คิดดี ทำดี กระทบดี ช่วยให้การดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี มีสติ มีสมาธิในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ องค์กรที่มีการส่งเสริมทางด้านศาสนา จะทำให้ลดการขัดแย้งในการทำงาน การดำเนินชีวิต ซื่อสัตย์ไม่คดโกงองค์กร องค์กรควรมีกิจกรรมทางศาสนา เช่น การทำบุญเนื่องในโอกาสต่างๆ การจัดกิจกรรมปฏิบัติธรรม ฟังเทศน์ บริจาคเลือด ให้พนักงานรู้จักการให้ การเสียสละ

7. ปลอดภัย (Happy Money) ทำงานหาเงิน รู้จักเก็บ รู้จักออม ประหยัด ใช้เงินเท่าที่จำเป็น ไม่สร้างหนี้สิน การแสวงหาความสุขให้ตนเองบางกิจกรรมต้องมีการใช้เงิน แต่ต้องใช้อย่างคุ้มค่า ใช้อย่างถูกต้อง ไม่เล่นการพนัน การใช้เงินเพื่อหาความสุขให้กับตนเองอาจใช้ในการพักผ่อนท่องเที่ยว โดยไม่สร้างหนี้สิน กู้ยืม หรือหนี้บัตรเครดิต จนทำให้ต้องมาเครียดกับหนี้สินที่สร้างขึ้นมา ซึ่งจะทำให้ชีวิตขาดความสุข ทำงานมาเหนื่อยๆกลับต้องเอาเงินมาใช้หนี้หมด ยึดการดำเนินชีวิตที่พอเพียง และพอดี องค์กรอาจจัดกิจกรรมออมเงิน ให้ความรู้เรื่องการออมเงินในรูปแบบต่างๆ หรือช่วยเหลือพนักงานปลอดภัยโดยการให้กู้ยืมสวัสดิการพนักงานดอกเบี้ยถูก

8. ครอบครัวดี (Happy Family) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง การที่พื้นฐาน



ครอบครัวดี ชีวิตย่อมมีความสุข รู้จักความรัก ความเชื่อมั่น ความศรัทธาในความดีงาม ทำให้สมาชิกในครอบครัวเป็นคนดี มีน้ำใจ รักเพื่อน รักงาน รักครอบครัว รักตนเอง ในการทำงานองค์กรจะได้บุคคลที่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีปัญหาในครอบครัว กิจกรรมที่องค์กรสามารถช่วยได้ เช่น การรับส่งลูกพนักงานไปโรงเรียน มีสถานที่เลี้ยงช่วงเลิกเรียนระหว่างรอพ่อแม่ทำงาน มีการจัดกิจกรรมระหว่างครอบครัว เป็นต้น

ความสุขในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต และความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปออกมาได้ 7 องค์ประกอบดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในด้านต่างๆขององค์กร เช่น การกำหนดนโยบาย การบริหาร เป็นต้น
2. การจัดสวัสดิการ ที่อยู่อาศัย การเดินทาง ให้แก่บุคลากร
3. ความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน เช่น จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานโดยไม่แบ่งระดับพนักงาน เป็นต้น
4. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับต้องเหมาะสม และเพียงพอกับการดำรงชีวิต
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งประโยชน์ที่ได้รับคืนสู่สังคม
6. โอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
7. มีเวลาให้กับงานที่ทำ และครอบครัวของตนได้อย่างเต็มที่ (อภิชาติ ภูพานิช, 2551)

Gavin และMason (2004) กล่าวว่า ความสุขมาจากความรู้สึกภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกนึกคิดแง่บวก เช่น ความชื่นชอบสิ่งที่สนใจ ความพึงพอใจกับสิ่งที่มี และความปราบปลื้มกับสิ่งที่พบเจอ โดยแบ่งองค์ประกอบของความสุขออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ความมีอิสระ คือ มีความสามารถที่จะคิด เลือก ทำสิ่งใดที่ต้องการได้ จากการตัดสินใจของตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น สามารถตอบสนองความสุขที่ต้องการได้
2. ความรู้ ซึ่งเป็นตัวช่วยสำคัญในการตัดสินใจ ในการเลือกทำสิ่งที่ต้องการ เพื่อให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และนำความรู้ที่มีไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การยอมรับ และมั่นใจในสิ่งที่เลือกกระทำ เกิดความไว้วางใจจากบุคคลอื่น
3. ความสามารถพิเศษ หรือความถนัดเฉพาะทาง ทำให้บุคคลนี้มีความโดดเด่นในกลุ่ม เกิดความภาคภูมิใจในความรู้ความชำนาญที่มีเฉพาะตัวบุคคล

วรชัย ทองไทย (2552) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวายบางครั้งอาจเรียกชื่อแตกต่างกันไป ว่า Millennial, Echo Boomer, Trophy Generation, Net Generation, Generation Text, Generation Me และ Generation We โดยพบว่า ในช่วงวัยนี้มีการหย่าร้างลดลง เนื่องจากพ่อแม่มีการศึกษาสูง มักมีบุตรเพียงคนเดียว ใช้เวลาอยู่กับลูกเพิ่มมากขึ้น ชอบทำกิจกรรมร่วมกับการเรียน เล่นกีฬา เล่นดนตรี เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมกับทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน รวมถึงใช้เทคโนโลยีเพื่อการเจริญพันธุ์สำหรับพ่อแม่ที่มีบุตรยาก และต้องการมีบุตร คนในช่วงวัยนี้จะมองโลกในแง่ดี ชอบช่วยเหลือสังคม รักสิ่งแวดล้อมมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง สามารถทำงานหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อแม่ ต้องการงานที่มีความท้าทายมีความคาดหวังสูง ต้องการการชื่นชมยินดีเมื่อผลงานสำเร็จมี ความคิดที่จะเปลี่ยนงานทันทีเมื่อเห็นว่างานนั้นทำแล้วไม่มีความสุข หรืองานที่ทำยังไม่ตรงตามความสามารถที่มี ชอบศึกษาหาความรู้ตลอดเวลาเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง ชอบความยุติธรรมและงานที่ต้องสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) อ่างถึงใน วุฒิ สุขเจริญ (2555) กล่าวถึง พฤติกรรมการแสดงออกของคนในกลุ่มเจนเนอเรชันวายไว้ 13 ลักษณะ ได้แก่

1. มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นของตนเอง คิดว่าการกระทำของตนเองถูกต้อง และยืนยันว่าจะทำตามสิ่งที่ตนเองคิด โดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดมั่นถือมั่นในแบบของตนเอง โดยคนอื่นมักมองว่าเป็นคนไม่มีเหตุผล
2. มีความอดทนต่ำ คนในช่วงวัยนี้เป็นวัยเริ่มต้นทำงานใหม่ๆ ยังขาดประสบการณ์ในการควบคุมความรู้สึกทางอารมณ์ ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ไปกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกหงุดหงิด อารมณ์เสียได้ง่าย
3. มีความอยากรู้อยากเห็น จากพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ทำให้เกิดการตั้งคำถามอยู่ตลอดเวลาว่า “ทำไม” ในทุกเรื่อง เพราะต้องการเหตุผลพร้อมคำอธิบายประกอบการตัดสินใจของตนเอง
4. ชอบท้าทายกฎระเบียบ ความอดทนต่ำ ทำให้ไม่ชอบทำตามระเบียบที่ตั้งไว้ มักถูกมองว่าเป็นคนขวางโลกอยู่บ่อยครั้ง
5. มีความทะเยอทะยานสูง เนื่องจากคนในช่วงวัยนี้พบเห็นแต่บุคคลที่ประสบความสำเร็จอยู่รอบตัว ทำให้มีความคิดอยากทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จเช่นนั้นเหมือนกัน

6. มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี คนในช่วงวัยนี้เกิดมาท่ามกลางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทกับการดำเนินชีวิต จนกลายเป็นสิ่งที่จำเป็น และไม่สามารถขาดได้ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ชอบความสะดวกสบาย ความทันสมัยที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า

7. ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นคนที่มีความอดทนต่ำ ไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆกัน ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินชีวิต โดยเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสความนิยม ชอบทดลอง ชอบทำสิ่งแปลกใหม่ที่เกิดขึ้น เพราะท้าทายกับความสามารถ

8. มีความกระตือรือร้น คนในช่วงวัยนี้เป็นหนุ่มสาววัยที่เริ่มทำงานใหม่ๆ มีบุคลิกที่แจ่มใสคล่องตัว คิดเร็วทำเร็วเพราะต้องการเห็นผลลัพธ์ที่รวดเร็ว

9. มองโลกในแง่ดี เกิดจากคนในช่วงวัยนี้ยังขาดประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต มองสิ่งต่างๆ ในมุมมองที่สวยงาม หลงอยู่กับความฝันมากกว่าความเป็นจริง

10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คนในช่วงวัยนี้เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน มีความเท่าทันเทคโนโลยี คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆเสมอ

11. มีความมั่นใจในตัวเองสูง ความมั่นใจในตนเองเกิดมาจากการที่ต้องเอาตัวรอด ดูแลตัวเอง ทำให้ต้องทำทุกสิ่งด้วยความมั่นใจจนบางครั้งกลายเป็นคนดีอีร์

12. ไม่มีความเคารพผู้ที่มีความอาวุโสมากกว่า จากความมั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าแสดงออก ทำให้คิดว่าภาระกระทำของตนเองถูกต้อง และสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ ไม่เคารพในตัวของผู้อาวุโส จนอาจกลายเป็นคนที่ไม่มีสัมมาคารวะ

13. ทำทุกสิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า

สรุป ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น โดยมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ความกระตือรือร้นในสิ่งที่ทำ มีความสุขเมื่อได้รับคำชื่นชม ได้ทำจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ได้ต้องเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ และสามารถดูแลครอบครัวได้อย่างมีความสุข จากแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยนำไปช่วยในการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และสร้างเป็นทฤษฎีต่อไป

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) เป็นการจูงใจที่กำหนดความต้องการ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งการคาดหวังมี 2 ระดับคือ ผลลัพธ์ใน ระดับแรก และผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ทำให้ผลจากพฤติกรรมของพนักงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ลดการขาดงาน ลดการลาออก และเพิ่มคุณภาพของผลผลิต

สรุป ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ทำให้ได้ตามผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยกำหนดความต้องการที่บุคคลคนนั้นต้องการ จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยนำไปช่วยในการตรวจสอบข้อมูล และสร้างเป็นทฤษฎีต่อไป

ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter – Lanler (Edward Lawler and Lyman Porter Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับความคาดหวังในรางวัลที่พนักงานจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน บนพื้นฐานความพึงพอใจของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาว่ารางวัลที่จะได้รับเหมาะสมกับการใช้ความสามารถของตนในการทำงานหรือไม่ หากสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จจะต้องได้รับรางวัลภายในเช่น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมอบหมายให้ทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด การพัฒนาทักษะ เป็นต้น และรางวัลภายนอก เช่น เงินเดือนเพิ่มขึ้น โบนัส ค่าล่วงเวลา สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

สรุป ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter – Lanler เป็นการคาดหวังของพนักงานที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย เป็นการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การเพิ่มเงินเดือน ได้รับโบนัสพิเศษ และผลตอบแทนต่างๆที่นอกเหนือจากการทำงานแบบปกติ จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยนำไปช่วยในการสร้างแนวคำถาม และตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับ จากการสัมภาษณ์ผู้สร้างทฤษฎีต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow need hierarchy)

เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองขั้นต้นแล้ว จะมีความต้องการขั้นถัดไป เข้ามาแทนที่ สามารถจัดลำดับความต้องการ (Hierarchy of needs) ได้ 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่เป็นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการทางด้านอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อาจตอบสนองความต้องการด้วยค่าครองชีพที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีสวัสดิการเป็นชุดพนักงานเป็นวันรับส่งจากที่พักไปเที่ยวงาน มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการได้รับการปกป้องจากอุปสรรคและการออกจากงาน ความปลอดภัยในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจตอบสนองด้วยค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี ดูแลความปลอดภัยในระหว่างปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อนในองค์กร และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กรนั้นด้วย
4. ความต้องการได้รับการยกย่องและยอมรับ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง สรรเสริญจากผู้อื่น ได้รับเกียรติมีความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง อาจตอบสนองด้วยการให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ส่งเสริมให้ทำงานในสถานภาพที่สูงขึ้น ได้รับการยกย่องนับถือจากหัวหน้า
5. ความต้องการบรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกถึงความสามารถของตนเองที่มีอยู่ แสดงความเป็นตัวตนของตนเองที่ชัดเจนต้องการความเคารพ ยกย่องจากผู้อื่น เช่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของงานสำคัญมี อิสรภาพในการทำงานมีความยืดหยุ่นกับงานที่ทำ เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับขั้น เมื่อได้ในขั้นแรกแล้วก็จะต้องการในขั้นต่อไป จนถึงขั้นสูงสุดตามที่ปรารถนาทุกประการ จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา การให้ความหมาย มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยนำไปช่วยในการสร้างแนวคำถาม นำไปสู่การสร้างทฤษฎีต่อไป



## บริบทของบริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัยตั้งอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นตึก 3 ชั้น 2 คูหา เวททำการ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 น. – 16.30 น. หยุดวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ บริษัทมีความมั่นคงทางการเงิน เปิดดำเนินการมายาวนาน บุคลากรมีคุณภาพ รอบรู้ด้านประกันภัย ทำงานอย่างมืออาชีพ มีผู้จัดการสาขาคอยดูแลบริหารงาน เป็นบริษัทที่ดำรงซึ่งคุณธรรม ได้รับรางวัลความน่าเชื่อถือ

มีผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย เช่น ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันอัคคีภัย ประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น มีฝ่ายบริการ ดังนี้ ฝ่ายพนักงานรับประกันภัย มีหน้าที่คิดเบี้ยประกันภัย ออกกรมธรรม์ประกันภัย สำรองภัย เป็นต้น ฝ่ายบัญชี-การเงิน มีหน้าที่รับชำระค่าเบี้ย จ่ายค่าสินไหมดูแลค่าใช้จ่ายสาขา เป็นต้น และฝ่ายสินไหมทดแทนรถยนต์ มีหน้าที่รับแจ้งเคลม ตรวจสอบสภาพรถก่อนทำประกัน เป็นต้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โฉมณา บุญธรรม (2558) ได้อภิปรายผลเรื่อง ความสุขในการทำงานไว้ดังนี้ พนักงานมีความสุขในการทำงานเนื่องจาก บริษัทได้มีการจัดกิจกรรมหลายกิจกรรมเพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับพนักงาน เช่น งานปีใหม่ การท่องเที่ยวประจำปี กีฬาสี เป็นต้น กิจกรรมต่างๆ นั้นนอกจากพนักงานจะผ่อนคลายจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา นอกจากกิจกรรมที่บริษัทจัดให้ยังมีเรื่อง ระยะเวลาที่พอกับที่ทำงาน การเดินทางสะดวก งานมีความท้าทาย ได้พัฒนาอยู่ตลอด มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน องค์กรมีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่มีอยู่เสมอ มีความยุติธรรม เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน มีสภาพแวดล้อมที่ดี จัดพื้นที่ได้เป็นสัดส่วน ก็ทำให้พนักงานสามารถมีความสุขในการทำงานได้

ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ได้สรุปผลการวิจัย การตีความของความสุขในการทำงานดังนี้

1. การได้ทำงานที่ตนเองรัก โดยไม่มองถึงค่าตอบแทน มีความภาคภูมิใจและรักในองค์กรที่ทำอยู่ และได้มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ได้สอนงานสอนประสบการณ์ความรู้ให้กับผู้อื่น

2. การมีทีมงานที่ดี ตั้งแต่ระดับหัวหน้า ผู้บริหาร เพื่อนพนักงาน โดยแต่ละตำแหน่งรู้หน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งน้อยที่สุด ส่งเสริมกันและกัน มีการเสนอความคิดเห็น แนะนำการทำงาน ช่วยกันแก้ไขปัญหา ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อองค์กรที่ทำงานอยู่

3. การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การตั้งเป้าหมายและทำได้สำเร็จตามที่ตั้งไว้ เป็นการสร้างความสุขให้กับตัวพนักงาน เป็นความสำเร็จที่สร้างขึ้นด้วยตนเอง

4. การสร้างความสมดุลในชีวิตและการทำงาน คือการแบ่งเวลาที่เหมาะสม เวลางาน เวลาครอบครัว และเวลาส่วนตัว ความสมดุลนี้ส่งผลให้ชีวิตมีความสุข มีการยืดหยุ่นเรื่องเวลาทำงาน หรือเวลาส่วนตัว การได้ทำงานที่รัก และมีเวลาหลังเลิกงานได้พักผ่อน หรือมีเวลาให้กับครอบครัวได้นั้นเป็นการทำงานที่มีความสุข สามารถจัดสรรเวลางานและเวลาชีวิตได้อย่างเหมาะสม

5. การพัฒนาตนเอง ได้ฝึกอบรม สัมมนา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ตนเองชอบ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทำให้มีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เสริมสร้างประสบการณ์ให้มากขึ้น

6. การมีความมั่นคงในชีวิต การได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ทำให้สามารถให้รางวัลแก่ตนเองได้ เช่น การซื้อสิ่งของต่างๆ ให้ตนเอง การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และสวัสดิการขององค์กรที่มีให้ก็เป็นสิ่งที่สร้างความสุขให้กับพนักงานได้ การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล ที่เป็นส่วนของความสุขในการทำงานที่ได้รับจากองค์กร

กิ่งดาว เหมือนเสน (2557) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยสุขภาพอนามัย และปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วรุฒม์ เอมะบุตร (2557) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 393 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน นัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เท่า ด้านสภาพการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกทางบวก อยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสมดุลระหว่างชีวิตงาน กับชีวิตด้านอื่น บทบาทในการทำงาน การเงิน ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางลบในระดับปานกลาง

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ บ่งบอกต่อความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง และองค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาความสามารถบุคลากร คำนึงถึงปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของพนักงาน

ชำนาญ กิ่งสกุล (2559) ได้ศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมายและแนวทางการสร้างเสริม ความสุขในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงาน บริษัท ปาล์ม เพรสซิ่ง เทคโนโลยี จำกัด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานรากมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน พบว่า ความสุขจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่คือ 1) การตระหนักรู้ถึงคุณค่าและความสามารถของตนเองต่องานที่ทำ 2) การได้ปฏิบัติงานด้วยอารมณ์ทางบวก 3) การสนองความต้องการพื้นฐานภายในของพนักงาน 4) ความพึงพอใจ หรือสิ่งที่ตรงตามความต้องการ และทำให้ได้รับความสุข 5) การได้มีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร 6) การได้มีส่วนร่วมในการทำให้บริษัทเกิดการพัฒนายั่งยืน 7) การได้แสวงหาประสบการณ์ใหม่ ซึ่งมีที่มาของความสุขเกิดจากตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร พบปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานคือ ด้านลักษณะงานการเดินทาง คุณภาพชีวิต และครอบครัว มีแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้ 1) สร้างแรงจูงใจให้เกิดอารมณ์ในด้านบวก 2) ให้ค่าตอบแทน 3) สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล 4) พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน 5) เพิ่มประสบการณ์ด้านบวกให้แก่พนักงาน สรุปได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขคือ การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มุ่งหวังให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลตอบแทนที่ได้เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี

โยชิตา กฤตพรพินิต (2557) ได้ศึกษา อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ธีร์ชัย ไทศาล เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 128 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน พบว่า ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ความสุขในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ยินดีในการปฏิบัติหน้าที่ของตน มีความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์ที่ดี



กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และความสุขในการทำงานโดยเกิดจากความสนุก การได้ทำงานที่ดี ความเข้าใจในงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ความมั่นคงและก้าวหน้า มีความอิสระในด้านการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า องค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้อง และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Methodology of Grounded Theory) ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ

1. ประชากร คือพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีโดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่ได้ใช้ประชากรทั้งหมดมาศึกษาจะเลือกจากประชากรทั้งหมด มาเป็นตัวแทนให้ข้อมูลหลัก
2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก คือ ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่เป็นไปตามปรากฏการณ์จริงมากที่สุด โดยทฤษฎีนี้ค้นพบพัฒนา และได้รับการตรวจสอบจากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของปรากฏการณ์นั้นๆ อย่างเป็นระบบ ทฤษฎีฐานรากมีฐานคติความเชื่อพื้นฐานที่ว่า การทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ จำเป็นต้องเข้าใจถึงกระบวนการที่บุคคลได้สร้างความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว มีวิธีวิทยาแบบนี้จึงเน้นการศึกษา

ปรากฏการณ์ทางสังคม การทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างมโนทัศน์หาความเชื่อมโยงต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีของปรากฏการณ์ทางสังคมที่ต้องการคำอธิบาย (พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2547: 13-21)

เป็นวิธีวิทยาที่ศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของคนในสังคม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างมโนทัศน์หาความเชื่อมโยงกันของมโนทัศน์ และนำมาเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีของปรากฏการณ์ทางสังคม ทฤษฎีนี้จึงสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพทางสังคม สิ่งที่สำคัญสำหรับการสร้างทฤษฎีฐานรากคือ ทฤษฎีที่สร้างขึ้นต้องสะท้อนความจริงและตรงกับเรื่องที่ศึกษา แสดงข้อสรุปเชิงทฤษฎีอย่างชัดเจน ทฤษฎีที่ถูกสร้างขึ้นจะได้รับการตรวจสอบจากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยต้องมีความไวเชิงทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) ต่อการคิดและศึกษาข้อมูลในลักษณะที่นำไปสู่การสร้างมโนทัศน์และทฤษฎี (ความไว คือ สามารถบอกได้ว่าปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับทฤษฎีอะไร) ทฤษฎีฐานรากจึงเป็นทฤษฎีที่มีลักษณะเฉพาะ คือเป็นทฤษฎีที่สะท้อนปรากฏการณ์จริงมากที่สุด

เป็นการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลทฤษฎี เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการตีความข้อมูล สร้างมโนทัศน์จากข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จัดหมวดหมู่ตามคุณสมบัติ ดังนั้นมโนทัศน์จึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาจากฐานข้อมูล

โดยการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นให้ความสำคัญกับการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งต้องเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดได้ คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลต้องมีคุณลักษณะตรงกับขอบเขตของงานวิจัย เหมาะสมกับแนวคิดจุดมุ่งหมายของการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนด ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ พนักงานกลุ่มเงินเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 24 – 41 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จำนวน 10 คน ได้แก่ระดับผู้บริหาร 2 คน และระดับพนักงาน 8 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยเอกสาร วารสาร บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ใช้การสังเกต และเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวผู้วิจัย สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง และแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นต้น

1. ตัวผู้วิจัย ถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะ

เป็นบุคคลที่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ศึกษาเมื่อซักถามข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆที่ต้องการเพิ่มเติมได้ทันทีในประเด็นที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษ ทำให้ประเด็นดังกล่าวได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ รายละเอียดชัดเจน สามารถนำไปสรุปเป็นประเด็นที่ศึกษาได้

2. สมุดจดบันทึก ใช้สำหรับการจดข้อมูลในระหว่างการสัมภาษณ์ เพศ อายุ ตำแหน่ง เพื่อใช้ในการอ้างอิง และจดสิ่งที่สังเกตได้ในขณะที่สัมภาษณ์ อีกทั้งยังสามารถจดบันทึก หรืออธิบายประเด็นต่างๆที่น่าสนใจ และเป็นแนวทางที่สามารถนำมาใช้เพิ่มเติมสำหรับงานวิจัยนี้ด้วย สะดวกในการอธิบาย และวาดภาพในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลอธิบายเป็นคำพูดได้ยาก จึงให้อธิบายออกมาในรูปแบบของภาพประกอบเพื่อการสื่อสารที่ตรงกับประเด็นของการวิจัย

3. เครื่องบันทึกเสียง งานวิจัยนี้ เลือกใช้เครื่องบันทึกเสียงจากโทรศัพท์มือถือ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเสียงจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีใจความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปถอดบทความควบคู่กับการจดบันทึกที่ไม่ครบถ้วนในขณะที่สัมภาษณ์

4. แนวคำถาม ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางของคำถาม เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อมูลที่สนใจที่จะศึกษา ตลอดจนให้ครอบคลุมถึงแนวคิด และทฤษฎี แต่ไม่เน้นตามกรอบแนวคิดที่มีอยู่ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่สร้างทฤษฎีขึ้นมาใหม่ จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยต้องทำงานใกล้ชิดกับกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน ไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะเก็บข้อมูลจากใคร จำนวนเท่าใด ขั้นตอนการวิจัยไม่สามารถแยกทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ต้องเก็บข้อมูลสร้างมโนทัศน์ เชื่อมโยงมโนทัศน์ และหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีเบื้องต้นไปพร้อมๆกัน

การเลือกตัวอย่างเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสร้างทฤษฎี โดยเก็บรวบรวมข้อมูล สร้างมโนทัศน์ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นการตัดสินใจว่าต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ต้องการข้อมูลจากใคร ที่ไหน เพื่อให้ได้ทฤษฎีที่สมบูรณ์ กระบวนการเก็บข้อมูลจึงถูกกำหนดและควบคุมจากมโนทัศน์ที่สร้างขึ้น จากข้อมูลและการเชื่อมโยงกันระหว่างมโนทัศน์ เรียกการสร้างทฤษฎีแบบนี้ว่า ข้อเสนอชั่วคราว (Temporary Proportion) ไปจนถึงได้ข้อเสนอเชิงทฤษฎีที่มีอยู่เรียกว่า ทฤษฎีถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) การวิจัยจึงถึงจุดยุติตั้งนั้นความสมบูรณ์ของมโนทัศน์

และทฤษฎีที่ถูกสร้างขึ้นจากปรากฏการณ์ทางสังคมที่เรียกว่าทฤษฎีฐานรากคือการเก็บรวบรวมข้อมูล (นรินทร์ สังข์รักษา, 2557: 309-312)

โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ด้วยการสัมภาษณ์ สังเกตผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยผู้สัมภาษณ์ใช้วิธีการตะล่อม (Probe) ในการสอบถามประเด็นคำถามต่างๆ ทำให้คำตอบที่สะท้อนเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด มุมมองในแง่คิด ที่มาจากผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง การสัมภาษณ์เชิงลึกจนกระทั่งได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับงานวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 2 คน และพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 10 คน ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้เชื่อมโยงองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากกรอบแนวคิดที่เกิดขึ้นในงานวิจัยนี้
3. ระยะเวลาในการดำเนินการวางแผน การลงพื้นที่สัมภาษณ์ สืบค้นข้อมูล จนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย ประมาณ 7 เดือน คือ เดือนธันวาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2561

#### การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับจากหลายแหล่ง มาประกอบการพิจารณาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง โดยผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบหลายทาง หรือแบบสามเส้า (Triangulation) คือการตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ มาเปรียบเทียบกับกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) หากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ได้นั้น เป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง (ชาย โปธิสิตา, 2554)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ตำราต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก เมื่อผ่านกระบวนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลตามประเภท

ของหัวข้อที่ศึกษาโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นไปอย่างเป็นระบบและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงใช้การสร้างทฤษฎีจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งมีขั้นตอน (ชาย โปธิสิตา, 2554) กำหนดรหัส หรือการเชื่อมโยงกันของข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดข้อความพิมพ์ออกมา และมีการจัดบันทึกแบบคำต่อคำ เมื่อนำข้อมูลมาแยกให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้หลักการมองหาข้อความหรือ ถ้อยคำที่มีความหมาย และเข้าข่ายกับเรื่องที่ศึกษา จัดกลุ่มประเภท จำแนกข้อมูลเป็นเรื่องๆ ใช้รหัส ในแต่ละเรื่องเพื่อสะดวกต่อการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน ผลของการทำขั้นตอนนี้จะสามารถแยกข้อมูลเป็นกลุ่มๆได้ ซึ่งจะสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้ในระดับหนึ่ง จากนั้นตรวจสอบกับข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงสมมุติฐานนั้น ทำสลับกันไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้สมมุติฐาน หรือทฤษฎีที่สร้างขึ้นนั้นมีความอึดตัว หรือได้ข้อสรุปของแนวคิดและทฤษฎีต่อไป





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตอบคำถามของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ระดับลึก พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน เป็นเพศชาย 2 คน เพศหญิง 8 คน มีอายุระหว่าง 24 - 41 ปี ในตำแหน่งหัวหน้า 2 คน และพนักงานทั่วไป 8 คน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยอาศัยกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานเป็นหลัก ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 2 การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 1 การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี มาจากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผ่านฐานความรู้เดิม ส่งผลให้ความหมาย และที่มาของความหมายแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ความหมายที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก มี 7 ความหมาย ดังนี้

- 1.1 การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานดี
- 1.2 การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี

- 1.3 การมีหัวหน้าที่ดี
- 1.4 การมีองค์กรที่ดี
- 1.5 การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- 1.6 ผลตอบแทนคุ้มค่า
- 1.7 การมีคุณค่าในตนเอง

1.1 การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานดี บรรยากาศในที่ทำงานส่งผลต่อการทำงาน เมื่อบรรยากาศดี มีอารมณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน จากการสังเกตสภาพแวดล้อมโดยรอบบริเวณบริษัทประกันภัยแห่งนี้ ในด้านอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคคลรอบรอบข้าง ปรากฏว่าเป็นสถานที่ที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เหมาะแก่การทำงาน ด้วยบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ความตึงเครียด มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนตัว เครื่องถ่ายเอกสารโทรศัพท์ เป็นต้น มีการจัดเตรียมพร้อมให้ทุกคน นอกจากนี้แล้วเพื่อนร่วมงานที่ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่อยู่ใกล้ชิดตัวมากที่สุด ยังมีอารมณ์ดี พูดคุยสนุกสนาน หยอกล้อกันเพื่อคลายเครียด สร้างสีสันในการทำงานระหว่างวัน การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีจึงสามารถสร้างความสุขในการทำงานได้

“ถ้าจะให้ความหมายที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานสิ่งแรกๆที่มองเห็น และใกล้ตัวมากที่สุด คือ เรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงานตั้งใจทำงาน หันมองซ้าย หันมองขวา ยิ่งเป็นแรงผลักดันให้ขยันทำงานยิ่งขึ้น” (ทอง นามสมมติ, 2561)

“ออฟฟิศที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ต้องมีเพื่อนร่วมงานดี มีการจัดการอย่างเป็นระบบ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานครบครัน พร้อมใช้งานได้เสมอ มีพื้นที่สำหรับรีแลกซ์ในช่วยช่วงเวลาทำงานตึงเครียด เช่น ห้องครัวเล็กๆ สำหรับมานั่งกินข้าว พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ไขปัญหา เป็นต้น” (โบ นามสมมติ, 2561)

1.2 เพื่อนร่วมงานที่ดี ความสุขที่สามารถพบได้ง่ายที่สุด มาจากการมีทีมงานที่เข้าใจ ช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้งานประสบผลสำเร็จ บริษัทประกันภัยแห่งนี้เป็นระดับสาขาที่ขนาดไม่ใหญ่มาก เป็นระดับสาขาที่มีพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยเดียวกันคือ ช่วงเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงานที่มีมากที่สุดในตลาดแรงงานปัจจุบัน ทำให้มีความคิด ความชอบในสิ่งต่างๆที่คล้ายกัน ปรึกษาปัญหาพร้อมกันได้ เนื่องจากชอบคิดแก้ไขปัญหา มองสิ่งที่เข้ามาใหม่ๆ เป็นเรื่องที่ทำท่ายความสามารถ ต้องทำให้ได้จึงจะประสบความสำเร็จ



“งานที่มีการติดต่อประสานงานกันเป็นขั้นตอน จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์พูดคุยกับคนอื่น ทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน หลายคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการทำงานอย่างเป็นระบบ” (สา นามสมมติ, 2561)

“การทำงานอย่างมีความสุขเกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา โดยสิ่งที่เราใกล้ชิดมากที่สุดคือเพื่อนร่วมงาน ถ้ามองโลกในแง่บวกก็จะทำให้การทำงานทุกอย่างดูเป็นเรื่องง่าย แต่ในทางตรงกันข้ามถ้ามองในแง่ลบ มองอะไรก็กลายเป็นความทุกข์ เจอแต่งงานที่ยากเย็น เหมือนกับที่มีคนพูดกันว่า ถ้าเราอยู่ใกล้กับคนที่คิดบวก พลังบวกก็จะเข้าสู่ตัวเรานั่นเอง” (เอม นามสมมติ, 2561)

1.3 การมีหัวหน้าที่ดี หน้าที่การงานเริ่มต้นจากการเข้าไปเป็นลูกน้องก่อน ถ้ามีหัวหน้าที่ดี รับฟังปัญหา เข้าใจการทำงาน ให้คำปรึกษาได้ ลูกน้องจะมีกำลังใจในการทำงาน ในบริษัท ประกันภัยแห่งนี้เป็นการทำงานโดยสามารถใช้การตัดสินใจของผู้ที่รับผิดชอบในงานนั้นๆได้ หากนอกเหนือจากงานที่เกินจากดุลพินิจต้องให้หัวหน้าอนุมัติ ตัดสินใจ ซึ่งการที่ทำงานแล้วมีหัวหน้าที่ดีคอยให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อเกิดปัญหา เข้าใจถึงการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้ลูกน้องมีกำลังใจในการทำงาน เพราะคนที่ทำงานส่วนใหญ่ในองค์กรนี้ ยึดหลักที่ว่าทำงานด้วยความสบายใจ ทำงานร่วมกันได้ ช่วยเหลือกันสร้างความสุขเล็กๆน้อยๆในที่ทำงาน

“การทำงานที่ได้เจอหัวหน้าที่ดี เป็นเสมือนความโชคดีถูกรางวัลที่หนึ่งเลยทีเดียว เพราะแต่ละคนต่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อมาทำงานร่วมกันย่อมต้องนำความคิดเห็นมาแชร์กัน เพื่อเป็นประสบการณ์ การที่เราได้เสนอความคิดเห็น แล้วหัวหน้าช่วยส่งเสริมสนับสนุน ชี้แนะ แก้ไข ทำให้เรามีกำลังใจที่จะสร้างผลงานได้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่ความสำเร็จทั้งต่อตัวเอง และองค์กร” (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

1.4 การมีองค์กรที่ดี ชื่อเสียงขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเข้ามาทำงาน เมื่อมีองค์กรที่เข้มแข็ง มั่นคง ทำให้สบายใจ เกิดการทำงานแบบเต็มประสิทธิภาพ บริษัทประกันภัยแห่งนี้เป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงในวงการประกันภัยมาอย่างยาวนาน ทำให้มั่นใจถึงความมั่นคงขององค์กรได้เป็นอย่างดี พนักงานที่เลือกมาร่วมงานกับบริษัทนี้จึงมีความรักองค์กร สามารถสร้างความสุขให้กับตนเองแล้ว ยังส่งผลสืบต่อถึงครอบครัวของพนักงานด้วย คือ พนักงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้เกิดขึ้นกับครอบครัวของพนักงานได้

“ได้ทำงานในองค์กรนี้ถือว่ามีความ มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน มั่นคง พนักงานมีความ มั่นใจในการวางแผนในอนาคตว่า จะสามารถทำงานอยู่ในองค์กรนี้ได้อย่างมีความสุข” (ที นามสมมติ, 2561)

1.5 การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ งานทุกงานย่อมมีเป้าหมาย ทุกคนล้วนมี วัตถุประสงค์ที่จะทำให้ถึงเป้าหมาย เพราะถ้าทำไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงว่างานนั้นสำเร็จลุล่วง การทำงานในทุกองค์กรย่อมมีเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น ไปให้ถึงเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ให้ได้ เพื่อผลดีต่อตนเองในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และผลดีต่อ องค์กรในด้านประสิทธิภาพที่ดีขององค์กร ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งบริษัท ประกันภัยนี้มีบริการประกันภัยทุกประเภท มีคู่แข่งทางธุรกิจหลากหลายบริษัท ทำให้การแข่งขัน ค่อนข้างสูง เมื่อองค์กรตั้งเป้าหมายในการทำงาน ทุกคนก็จะช่วยกันเพื่อให้สาขาสามารถสร้างผลงาน ให้เป็นที่โดดเด่น หากลูกค้าให้ได้มากที่สุด ติดต่อกับลูกค้ารายเดิม รักษาฐานลูกค้าเดิมที่มีความสนใจใน การทำประกันรูปแบบใหม่ๆ ทำงานด้วยกำลัง และความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานที่ออกมา ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด เกิดความสุขเมื่อสามารถบรรลุเป้าหมายตามกำหนดที่ตั้งไว้

“ความสุขในการทำงาน คือ การได้ทำในสิ่งใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุ เป้าหมายที่กำหนด ผลงานออกมาเป็นที่ประทับใจ” (มอ นามสมมติ, 2561)

“งานที่หนัก เคสที่มีความยุ่งยาก ใช้ความพยายามในการแก้ปัญหา เมื่องานนั้นผ่านพ้น ไปได้ด้วยดี คือ ความสุขที่เกิดขึ้นในการทำงาน” (ใหม่ นามสมมติ, 2561)

1.6 การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า การทำงานใดๆ เมื่อได้รับผลสำเร็จไม่ว่าจะยากหรือ ง่าย เพียงแค่ผลตอบแทนที่ได้ต้องแปรตามกัน ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการ โดยทั่วไปแล้วการขาย ประกันจะมีค่าตอบแทนพิเศษที่เรียกว่าค่าคอมมิชชั่น ถ้าขายสินค้าหรือบริการนั้นได้ แต่ในรูปแบบ ของบริษัทประกันภัย การขายประกันภัยพนักงานจะได้รับเป็นเงินเดือน ไม่มีค่าคอมมิชชั่น ดังนั้น ต้อง เสนอขายประกันภัยให้แก่ กลุ่มลูกค้าคู่ค้าหลัก เช่น ตัวแทน นายหน้า ธนาคาร ดีลเลอร์ เป็นต้น ซึ่งค่า คอมมิชชั่นที่ได้คู่ค้าจะเป็นผู้ได้รับไป ส่วนพนักงานที่ขายได้นั้น ผลงานจะเป็นขององค์กรโดยรวมซึ่ง ผลงานทั้งหมดของปี ผู้จัดการสาขา หัวหน้าฝ่ายสาขา และฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะพิจารณาให้ ผลตอบแทนตามลำดับชั้น ในรูปแบบของการขึ้นเงินเดือน โบนัส สวัสดิการการท่องเที่ยวประจำปี การเลือกจะไปเที่ยวภายในหรือต่างประเทศนั้นขึ้นอยู่กับผลงานที่เกิดขึ้น โดยปกติแล้วบริษัทจะ จัดท่องเที่ยวภายในประเทศปีเว้นปี และท่องเที่ยวต่างประเทศแล้วแต่การพิจารณาของผู้ใหญ่ระดับสูง

ที่ผ่านมามีการท่องเที่ยวต่างประเทศ ประมาณ 2 ปีครึ่ง สลับกับการท่องเที่ยวในประเทศ และการจัดกิจกรรมปีใหม่ของทุกปี ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำที่ต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตแล้ว ยังมีสวัสดิการที่ได้รับเกี่ยวกับการคุ้มครองชีวิต ประกันอุบัติเหตุ และประกันสุขภาพให้กับพนักงาน และสวัสดิการอื่นอีกมากมาย ให้พนักงานไม่เกิดความกังวลเมื่อมีเหตุวิกฤต สิ่งที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน มันคือความสุขที่เกิดขึ้นจากความทุ่มเทในการทำงานในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

“ เวลาทำยอดได้ตามที่ตั้งเป้าหมาย ก็แอบคิดว่าปีนี้จะได้รับโบนัสเพิ่มเท่าไร เงินเดือนขึ้นเท่าไร ได้ไปเที่ยวที่ไหนดี” (บี นามสมมติ, 2561)

“รายได้ที่มาจากการทำงานหลัก ต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน ไม่มีความกังวลแม้เกิดเหตุวิกฤต ก็เป็นสุขแล้วสำหรับชีวิต” (เอม นามสมมติ, 2561)

1.7 การมีคุณค่าในตนเอง ทุกคนล้วนแต่มีความสามารถในตนเองกันทั้งนั้น เพียงแต่จะสามารถพบแล้วนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้หรือไม่ เมื่อมีผู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้แล้ว ย่อมก่อให้เกิดความภูมิใจ ทุกคนต่างมีความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน มาจากครอบครัวที่แตกต่างกัน การมองสิ่งต่างๆไม่แปลกที่จะมีความหลากหลาย ซึ่งในความคิดของแต่ละคน มักมีเรื่องราวดีๆที่ซ่อนอยู่เสมอ ขึ้นอยู่กับว่าเมื่อเรานำเรื่องเรานั้นแสดงออกมาแล้ว จะมีผู้ที่คอยสนับสนุนอยู่หรือไม่ ความสามารถที่ซ่อนอยู่สามารถนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ได้ เช่น พนักงานบัญชีแต่มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้ลูกค้าสนใจซื้อประกันภัยกับบริษัทได้ สร้างยอดขายให้กับองค์กร โดยที่งานหลักไม่ใช่งานขาย เป็นต้น เมื่อผลงานที่ออกมาส่งผลดีกับองค์กร ผู้จัดการชื่นชมยินดี ขอบคุนสำหรับความร่วมมือร่วมใจในการทำงานที่เกิดขึ้น เกิดความภูมิใจ เกิดความสุขใจ มีความรู้สึกว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับตนเอง และใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ตอบโจทยความต้องการของคนทำงานในสมัยใหม่เข้ากับวิถีชีวิตการทำงานของคนช่วงเจนเนอเรชั่นวายด้วย

“ทำงานได้ผลดี มีคนชื่นชม เกิดความรู้ออกไปทำงานที่เรารัก” (บี นามสมมติ, 2561)

ส่วนที่ 2 การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี มาจากคำบอกเล่า และแนวทางที่ใช้ปฏิบัติในระหว่างการทำงาน

ที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้การทำงานพบแต่ความสุข และเป็นแนวทางสำหรับพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในการปฏิบัติงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยมีแนวทาง 7 ประการดังนี้

- 2.1 การปรับมุมมองความคิดของตนเอง
- 2.2 ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
- 2.3 การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
- 2.4 การใช้หลักธรรมะในการทำงาน
- 2.5 การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร
- 2.6 การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม
- 2.7 การมีความยุติธรรมและเสมอภาคในองค์กร

2.1 การปรับมุมมองความคิดของตนเอง ความสุขเกิดขึ้นง่าย ๆ โดยเริ่มที่ตนเอง เพียงแค่ปรับทัศนคติการดำเนินชีวิตให้เป็นไปในทางบวก ความคิดเห็นเหตุผลที่มาจากพลังงานต่างๆในองค์กรเดียวกัน ย่อมมีหลากหลายด้านในเรื่องเดียวกัน อาจมีความคิดที่แตกต่างกันไป คนละมุมมองกัน แต่เมื่อมุมมองของใครสร้างผลประโยชน์ได้มากที่สุดแล้ว มุมมองหรือแนวความคิดนั้นจะเป็นแนวทางหลักในการดำเนินงาน แต่ถ้าความคิดนั้นไม่ใช่ความคิดที่มาจากตนเองแล้ว ย่อมอคติไม่ยอมทำตามถ้าเป็นเช่นนั้นแล้ว การทำงานก็จะเป็นไปอย่างทุกข์ใจไปต่าง ๆ นานา หาข้อโต้แย้งของความคิดนั้นๆ แต่หากเรามองกลับ การมองในเรื่องที่ดีๆของความคิดคนอื่น นำความคิดเห็นมุมมองในแง่บวก ปรับใช้กับการทำงานให้ได้ผลที่ดี สร้างความท้าทายกับการใช้รูปแบบการทำงานแบบใหม่ๆที่ไม่ใช่มาจากความคิดของตนเองเอง เมื่อประสบความสำเร็จยิ่งก่อให้เกิดความสุขในการทำงานยิ่งขึ้น ในปัจจุบันคนในชวงเจนเนอเรชั่นวาย มักมีนิสัยที่ยึดติดกับความคิดของตนเอง เพียงลองทำงานโดยการเปิดใจปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดไปในทางบวกก็จะพบกับความสุขที่เกิดขึ้น

“มองทุกเรื่องที่เข้ามาเป็นความท้าทาย ได้พบเจอประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อพิสูจน์ตัวเอง และมีความสุขกับการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ๆ” (มอ นามสมมติ, 2561)

2.2 การรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เช่น การทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดถูกต้อง ไม่เกิดการตำหนิจากหัวหน้า เป็นความสุขที่ทำได้ในการทำงาน พนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งนี้ มีตำแหน่งการทำงานที่เฉพาะของแต่ละบุคคล เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใดก็จะ

ทำด้วยความสามารถอย่างเต็มที่ เพราะลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของคนในช่วงเจนเนอเรชันวัยจะใช้ ความรู้ความสามารถของตนทำงานให้ประสบความสำเร็จ มองสิ่งที่ไม่เคยทำเป็นเรื่องที่ท้าทาย เมื่อทำ สำเร็จจะเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ นำไปสู่ความสุขที่สร้างขึ้นจากการทำงาน

“เมื่อได้รับมอบหมายงานก็จะทำอย่างเต็มที่ เพื่อไม่ให้งานมีปัญหา เมื่องานไม่มีปัญหา ก็จะทำได้อย่างมีความสุข (ที นามสมมติ, 2561)

2.3 การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การทำงานต้องใช้ความรู้สึกรักคิดจาก หลายส่วนมาประกอบกันให้เกิดเป็นผลงานที่ดี ดังนั้นสิ่งที่อยู่รอบตัวล้วนมีส่วนทำให้งานประสบ ผลสำเร็จด้วยกันทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศ วัสดุสิ่งของในที่ทำงาน ความสุขที่ ต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ความสุขเช่นนี้สามารถสร้างขึ้นได้ อาทิเช่น เพื่อนร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ เป็นต้น การสร้างสภาพแวดล้อมจากเพื่อนร่วมงาน ทางบริษัทประกันภัย แห่งนี้ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในแต่ละแผนกให้มีกิจกรรมร่วมกันทุกปี มี โอกาสได้พบปะพูดคุยกัน เพื่อในกรณีที่ต้องทำงานบางอย่างร่วมกัน ได้ช่วยกัน ค่อยๆตกลงความ ต้องการกันง่ายขึ้น จากความสัมพันธ์ที่เคยเกิดขึ้นสามารถทำงานให้เกิดผลสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก บริษัทประกันภัยแห่งนี้ได้จัดให้พนักงานทุกคนมีคอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานส่วนตัว คนละเครื่อง โทรศัพท์สำหรับใช้ติดต่อกัน เครื่องอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน เครื่อง เขียนสามารถเบิกได้ตามความจำเป็น มีพื้นที่สำหรับจอดรถให้กับพนักงานบริเวณด้านหลังออฟฟิศ จัด มุมสำหรับที่พักทานอาหาร แบ่งช่วงเวลาพักกลางวันชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดการบ่นเบียดเบียนการทำงาน ในช่วงเที่ยงวัน ซึ่งบริษัทต้องมีพนักงานคอยอยู่เพื่อรับลูกค้าโดยไม่พักเที่ยง ดังนั้นเมื่อแบ่งหน้าที่อย่าง ชัดเจนบรรยากาศในการทำงานจึงน่าอยู่ ไม่มีพนักงานที่ไม่เต็มใจในการทำงานทุกคนจึงทำงานร่วมกัน อย่างมีความสุข

“เมื่อมีความกดดัน เจองานหนักๆ จะผ่อนคลายโดยการเปลี่ยนอิริยาบถ เช่น ความ บันทึกลงจากคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน ดูสารแนร์จากโทรศัพท์มือถือ ค่อยๆเรื่องตกลงกับ เพื่อนร่วมงานคือวิธีหาความสุขแบบทันที” (เบียร์ นามสมมติ, 2561)

2.4 การใช้หลักธรรมชาติในการทำงาน หลักธรรมสามารถแทรกเข้าไปอยู่ได้ในทุกช่วง จังหวะของชีวิต เมื่อเรายึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิตจะทำให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะการนำมาประยุกต์เพื่อใช้ให้เข้ากับชีวิตประจำวัน นำหลักธรรมง่ายๆ มาใช้กับการทำงาน เช่น การลด ความทิวชื้อของตนเองลง ปล่อยวางเรื่องที่ไม่ใช่สาระสำคัญของการทำงานลง เพื่อให้งานนั้น



ดำเนินไปด้วยความราบรื่น ประสบความสำเร็จโดยเร็ว เป็นต้น นอกจากการนำหลักธรรมมาประยุกต์กับการทำงานแล้ว บริษัทประกันภัยแห่งนี้นี้ยังปลูกฝังให้พนักงานมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมด้วยการจัดกิจกรรม ปันน้ำใจสู่โรงเรียนที่ขาดแคลน ห่วงใยความเจริญ แบ่งปันสิ่งของเหลือใช้สู่ผู้ยากไร้ บริจาคสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัย ร่วมบริจาคอุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจแก่โรงพยาบาล และบริจาคโลหิตกับสภากาชาด สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และสร้างความสุขทางใจให้ทั้งผู้ให้และผู้รับ

“ใช้ธรรมะในการทำงาน มีสติ และปล่อยวาง” (ทอง นามสมมติ, 2561)

2.5 การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร องค์กรต่างๆ ล้วนมีการดำเนินวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น รูปแบบการทักทาย การสร้างความสามัคคี เป็นต้น บริษัทประกันภัยแห่งนี้มีวัฒนธรรมขององค์กรอย่างหนึ่ง ที่ถือปฏิบัติกันต่อเนื่องมา คือ การเล่นกีฬาประเพณี แข่งขันกันในระดับภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ระหว่างบริษัทประกันภัยด้วยกันหรือบริษัทในเครือ ถือเป็นกิจกรรมที่สืบสานมาอย่างยาวนาน เนื่องจากการเล่นกีฬาต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ ใช้ความสามัคคีถึงจะนำทีมไปสู่ความสำเร็จ การทำงานเป็นทีมก็เช่นกัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ งานจึงจะออกมาสำเร็จดังปรารถนา กีฬาช่วยทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง สร้างความสัมพันธ์ ช่วยสร้างเสริมความสุขในการทำงาน นอกจากการเล่นกีฬาแล้วพนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งนี้ ยังมีเอกลักษณ์อีกอย่างหนึ่ง ถือเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร คือ การกล่าวคำทักทาย ไม่ว่าจะพนักงานจะมีอายุมากกว่าหรือน้อยกว่าเห็นหน้ากันเป็นครั้งแรกจะกล่าวคำทักทายว่า สวัสดีครับ หรือสวัสดีค่ะ เสมอ ถือเป็นความน่ารักขององค์กรนี้ โดยที่ผู้อาวุโสไม่ได้มีความถือตัวว่าเป็นคนที่อายุมากกว่า จึงกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่เมื่อมีพนักงานเข้ามาใหม่จะถือปฏิบัติตามสืบเนื่องกันต่อมา

“กีฬาประเพณีที่เกิดขึ้นทุกปีจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างความสามัคคี ได้พบปะสังสรรค์กับพนักงานต่างสาขา ต่างหน่วยงาน สร้างความสุขให้ทุกคนเล่นและคนเชียร์” (ทอง นามสมมติ, 2561)

“มาทำงานทักทายกันด้วยรอยยิ้มก็สุขใจแล้ว” (สา นามสมมติ, 2561)

2.6 การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่าตอบแทนเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับการทำงาน เมื่อทำงานอย่างเต็มที่พนักงานก็คาดหวังถึงผลตอบแทน และสวัสดิการที่ดีที่พึงได้ ค่าตอบแทนเป็นเหมือนรางวัลสำหรับมนุษย์เงินเดือน เมื่อทำงานด้วยความทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ค่าตอบแทนจึงเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวัง งานที่จำเป็นต้องมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ



ผลงานที่สะสมในรอบเดือนหรือรอบปีต้องมีการตอบแทน โดยบริษัทประกันภัยนี้มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ โดยใช้ระบบการสะสมผลงานไว้เป็นราย ซึ่งขึ้นอยู่กับผลงานที่สร้างได้ในปีนั้น และยังมีโบนัสประจำปี การขึ้นเงินเดือนประจำปีตามผลประกอบการบริษัท และการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของบริษัทว่าจะมีการท่องเที่ยวที่ไหน โดยที่ผลตอบแทนในแต่ละครั้งอาจไม่ใช่ตัวเงินที่สามารถจับต้องได้ แต่เป็นความสุขที่บริษัทมอบให้กับพนักงานทุกคนที่สร้างผลงานให้กับบริษัท นโยบายเช่นนี้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวายของบริษัทประกันภัยนี้ได้ คือได้ทำงานที่ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และได้รับค่าตอบแทนอย่างคุ้มค่า

“ค่าตอบแทนมาในรูปแบบของการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ การจัดงานเลี้ยงปีใหม่ ถือว่าได้เป็นการพักผ่อนไปในตัว เพิ่มเติมพลังให้เต็มที่แล้วกลับมาสร้างสรรค์ผลงานต่อไป” (โบ นามสมมติ, 2561)

“มีความสุขทุกครั้งเมื่อเห็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ การท่องเที่ยวประจำปี (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

2.7 ความเสมอภาคในองค์กร ทุกองค์กรมีพนักงานในหลายระดับตามความอาวุโส เมื่อพนักงานได้บังคับบัญชาทำสิ่งใดย่อมต้องการให้เกิดความยุติธรรม และเสมอภาคกันในการตัดสินใจ ผลงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น บริษัทประกันภัยแห่งนี้มีโครงสร้างขององค์กรในระดับสาขา คือ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานต่างๆ ทุกคนล้วนมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน สามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในทุกเรื่อง ไม่เกิดปัญหาการแบ่งระดับความอาวุโส เมื่อพนักงานในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดเกิดปัญหาจะช่วยเหลือปัญหา หัวหน้าที่ำปรึกษาลูกน้อง เพื่อนช่วยเหลือเพื่อนในยามที่เกิดความลำบาก เผชิญปัญหาที่ยากแก่การแก้ไขได้ด้วยตนเอง หัวหน้าที่ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำให้พนักงานทำงานกันเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ช่วยกันดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

“ทำงานที่นี้เปรียบเสมือนทำงานกับคนในครอบครัว มีสิทธิเสรีภาพทางความคิดเท่าเทียมกัน ผู้จัดการผลักดันให้เติบโตทำให้รู้สึกสบายใจ” (สา นามสมมติ, 2561)

“มีผู้บังคับบัญชาดี เข้าใจลูกน้อง ช่วยแก้ไขปัญหา มอบหมายงานอย่างเป็นธรรม (ทิน นามสมมติ, 2561)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี มาจากคำบอกเล่า และประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ผ่านการทำงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 ประการดังนี้

- 3.1 ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา
- 3.2 การแบ่งพวกพ้อง
- 3.3 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า
- 3.4 การขาดทักษะความรู้ในการทำงาน
- 3.5 ระบบเครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย
- 3.6 การขาดมาตรฐานในการทำงาน
- 3.7 ภาคนโยบายไม่สามารถนำไปใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป

3.1 ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา จากการศึกษาพบว่า งานที่ถูกบีบรัดด้วยเวลาทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้นควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของงานที่มอบหมายกับระยะเวลาที่ส่งงาน บริษัทประกันภัยแห่งนี้มีการรับงานด้านประกันภัยทุกประเภท ส่วนใหญ่จะมาจากตัวแทนนายหน้าที่ย้ายประกันภัยเป็นหลักต้องมีการเผชิญหน้ากับตัวแทนนายหน้าอยู่เสมอด้วยความที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ตัวแทนนายหน้าขายประกันภัยมีปริมาณมาก ปัญหาที่มาจากตัวแทนนายหน้าต่างๆ เกิดปัญหาในทุกวันไม่เว้น จนบางครั้งงานที่ตัวแทนนายหน้าต้องการให้ทำให้สำเร็จในเวลาเดียวกันหลายตัวแทน เช่น การคิดเบี้ยประกันภัยที่เกินอำนาจสาขา การทำจ่ายเคลมที่เป็นจำนวนเงินสูง สิ่งเหล่านี้ต้องทำตามขั้นตอน ทำตามระเบียบแบบแผนของบริษัท ซึ่งอาจไม่ทันใจตัวแทนนายหน้า ที่ไม่รู้ถึงระบบการทำงานภายในบริษัท การทำงานที่มีขั้นตอนทำให้ไม่สามารถทำงานได้ทันกับเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ยิ่งคนในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่ใจร้อน เมื่อต้องเจอกับตัวแทนนายหน้าที่กดดันเร่งรัด ทำให้เกิดความไม่ชอบกับพฤติกรรมของตัวแทน เกิดความเครียดที่ไม่สามารถส่งมอบงานได้ตรงต่อเวลา จึงมองว่างานนั้นไม่ก่อให้เกิดความสุขเกิดปัญหาการลาออกอยู่เสมอ

“มอบหมายงานที่ไม่มีความชัดเจน เนื้อหาที่ให้ไม่สามารถนำไปสู่คำตอบที่ต้องการได้ ปริมาณงานมากอยากได้งานเร็ว เกิดความเครียดสะสม” (ทอง นามสมมติ, 2561)

3.2 การแบ่งพวกพ้อง ทุกองค์กร ทุกอาชีพต่างมีมุมมองที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย เกิดการแบ่งแยกฝ่าย แข่งขันกัน มีทีมที่ถูกและผิดทุกครั้ง จนบางครั้งนำไปสู่การทะเลาะวิวาท ทุกบริษัทไม่ว่าจะเป็นบริษัทประกันภัยหรือบริษัทใดก็ตาม เมื่อมีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มเป็นอย่างน้อย จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป การดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันบางครั้งเกิดจากการทำงานที่มีการแข่งขันสูง มีทีมที่ถูกต้องมีคนเห็นด้วยได้รับคำชื่นชมยินดี และทีมที่ผิดหวัง ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายใน จากความไม่เห็นด้วยเรื่องงานกลายมาเป็นการมองอีกฝ่ายเป็นศัตรู ทั้งนี้อาจเกิดจากการบริหารที่ไม่เด็ดขาด ผู้บริหารไม่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการคน ผู้บริหารไม่เป็นกลาง ทำให้เกิดการแบ่งพวกพ้องขึ้นในองค์กร

“มีปัญหาเรื่องเพื่อนร่วมงาน มักมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ไม่เข้าใจซึ่งกัน ทำงานกันแบบเป็นฝ่าย แบ่งกลุ่มกันภายในสาขา” (เอม นามสมมติ, 2561)

3.3 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า องค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามักประสบปัญหานี้ บริษัทประกันภัยถือเป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่ต้องพบปะลูกค้าอยู่เสมอ ลูกค้าที่ทำประกันภัยกับบริษัทเพื่อต้องการรักษาผลประโยชน์ของตนเองอย่างเต็มที่ เมื่อมาติดต่อกับทางบริษัทอาจมีการใช้อารมณ์ที่รุนแรงในการสื่อสาร โดยไม่ฟังเหตุผลจากพนักงานที่รับเรื่อง เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน มโนทัศน์ว่าบริษัทประกันภัยจะไม่รับผิดชอบ ใช้ความคิดของตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจ และตีความหมายของการสื่อสารกับพนักงานไปอีกความหมาย เพียงเพราะใช้อารมณ์ในการสื่อสาร ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาดำเนินการที่สาขาโดยตรง ยังหาจังหวะในการอธิบายเหตุผลที่เกิดขึ้นได้ แต่ในกรณีที่ลูกค้าติดต่อทางโทรศัพท์ลูกค้าจะไม่ฟังเหตุผลจากทางบริษัท พูดอย่างเดียวพูดในสิ่งที่ตนเองคิดสรุปเอง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกัน นอกจากนี้ตัวแทนยังเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด เพื่อให้ตนเองได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ ซึ่งพนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจมากพอ และเกินกว่านโยบายจะทำได้ตามข้อเสนอแนะของตัวแทน แต่ตัวแทนไม่ฟังเหตุผล ต้องการให้ทำตามความต้องการของตนอย่างเดียวต่อรองกันจนเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง

“เวลาลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามเรื่องเคลมก็ไม่พูดอะไร มาถึงก็ใส่เป็นชุดพูดเองสรุปเอง แล้วก็มาว่าพนักงานไม่ใส่ใจลูกค้า” (ที นามสมมติ, 2561)

“ตัวแทนที่เข้ามาติดต่อกัน ชอบขอผลประโยชน์เพิ่ม ซึ่งเราไม่สามารถทำได้ พูดไปมาจนเกิดอารมณ์โมโห” (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

3.4 การขาดทักษะความรู้ในการทำงาน ทักษะที่ใช้ในแต่ละงานมีความพิเศษเฉพาะตัว เมื่อทำสิ่งใดเราต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินงานนั้นได้สำเร็จลุล่วง บริษัทประกันภัยแห่งนี้ มีการจัดอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ต่างๆเพิ่มเติมสำหรับการทำงานเป็นประจำทุกปี แต่เนื่องด้วย บริษัทประกันภัยแห่งนี้เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนสาขาในปริมาณมาก และมีหน่วยงานอีก หลายหน่วยงาน จึงต้องจำกัดผู้เข้าร่วมการอบรม แค่อสาขาละ 1 คนต่อการอบรมแต่ละเรื่องเท่านั้น ซึ่ง ไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ ทำให้การทำงานนั้นขาดทักษะในการทำงาน แต่ในองค์กรช่วง หลังมานี้มีการถ่ายทอดความรู้ผ่านระบบเครือข่ายบริษัท ซึ่งเหมาะกับพนักงานในกลุ่มเจนเนอเรชั่น วายที่ชอบความท้าทายในการทำงาน ชอบใช้เทคโนโลยีร่วมกับการทำงานทำให้องค์กรได้นำ เทคโนโลยีที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมาปรับใช้ในการช่วยสืบค้นหาทักษะความรู้เพิ่มเติมจากทางระบบ เครือข่ายได้ ทั้งนี้แล้วแต่ตัวบุคคลว่าจะเข้าไปหาความรู้เสริม ศึกษาเพิ่มเติมหรือไม่ และได้ให้ผู้ที่ไป อบรมนำความรู้ทักษะเทคนิคมาถ่ายทอดให้กับพนักงานคนอื่นในองค์กร และได้ทราบกันโดยทั่วถึง

“ทำงานที่ไม่เคยทำแล้วต้องทำโดยที่ไม่มีความรู้ ทำให้งานผิดพลาด (แอม นามสมมติ, 2561)

3.5 เครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย ปัจจุบันการทำงานต้องอาศัยระบบอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลต่างๆ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อเกิดการขัดข้องทำให้ไม่ สามารถทำงานได้สำเร็จ การทำงานภายใต้การเดินทางของประเทศไทยในยุค 4.0 ที่ใช้เทคโนโลยีเข้า มามีส่วนช่วยในการทำงานทุกขั้นตอน เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงานนั้น ส่งผลดีต่อการทำงานของ พนักงานในทุกองค์กร โดยบริษัทประกันภัยเป็นองค์กรหนึ่งที่ใช้ระบบออนไลน์ในการดำเนินงาน ภายใต้ความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งต้องใช้ระบบเครือข่ายที่มีความเสถียรภาพสูง ช่วยในการส่งข้อมูล อนุมัติได้ทันที แต่ระบบหรือเว็บไซต์ของทางบริษัทมักเกิดปัญหาขัดข้องอยู่เสมอ ทำให้การส่งข้อมูลมี ความล่าช้า ในบางครั้งลูกค้าเกิดความไม่พอใจที่พนักงานดำเนินเรื่องได้ช้า เพราะเมื่อระบบขัดข้อง งานทุกอย่างจะหยุดลงไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จ

“งานรับเยอะระบบล่ม งานก็จะเอา มันเอาไม่ได้ ระบบกาก” (แอม นามสมมติ, 2561)

3.6 การขาดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจการทำงาน ในองค์กรแต่ละองค์กรมีพนักงาน ทำหน้าที่อยู่มากมาย มีนโยบายหลักเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานตามกฎ ระเบียบของบริษัท แต่ งานทุกงานไม่สามารถทำตามนโยบายที่วางไว้ได้ ทำให้ต้องมีการใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานแต่ละคน ทำให้การทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เกณฑ์มาตรฐานการทำงานจึงไม่

มีอะไรตายตัว หากต้องทำงานที่นอกเหนือนโยบาย แล้วแต่การปฏิบัติ และการขออนุมัติในการทำงาน ครั้งนั้นๆไป ทำให้พนักงานใหม่อาจเกิดการสับสนในการทำงานได้

“ความไม่มีหลักมาตรฐานของการทำงาน บางอย่างใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ ทำให้มาตรฐานในการทำงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน” (บี นามสมมติ, 2561)

3.7 ภาคทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป ทฤษฎีเป็นแนวทางสำหรับการนำไปปฏิบัติสิ่งนั้นๆ แต่การปฏิบัติคือการได้ลงมือทำในสิ่งนั้น บางครั้งการปฏิบัติที่มีข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถทำตามทฤษฎีได้ ภาคทฤษฎีควบคู่กับภาคปฏิบัติเสมอ แต่การทำงานในบางครั้งที่ทำตามภาคทฤษฎีอย่างตรงไปตรงมา ก็ไม่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ ต้องอาศัยประสบการณ์มาเป็นแนวทางสำหรับการทำในสิ่งนั้น แต่การปฏิบัติคือการได้ลงมือทำให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทซึ่งมีขั้นตอนการทำงานระบุไว้อย่างชัดเจน เช่น การคิดเบี้ยประกันภัย มีนโยบายที่ระบุไว้ชัดเจนว่าต้องคิดอย่างไร แต่เมื่อทางปฏิบัติจริงไม่สามารถสู้เบี้ยคู่แข่งได้ เราอาจต้องใช้ประสบการณ์ในการคิดเบี้ยเพื่อหาส่วนลดให้กับลูกค้าเพื่อจะสามารถสู้คู่แข่งได้ เช่น การขออนุมัติพิเศษที่นอกเหนือนโยบาย เป็นต้น

“บางทีทฤษฎีที่รู้จัก มันไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ มันไปด้วยกันไม่ได้” (ใหม่ นามสมมติ, 2561)



ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ความหมายและที่มาของ ความสุข	โครงสร้างความสุขในการ ทำงาน	ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน
1) การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานดี	1) การปรับมุมมองความคิด ของตนเอง	1) ปริมาณงานไม่สมดุลกับ เวลา
2) การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี	2) ความรับผิดชอบหน้าที่ของ ตนเองอย่างเต็มที่	2) การแบ่งพวกพ้อง
3) การมีหัวหน้าที่ดี	3) การสร้างสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดี	3) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจ กันกับลูกค้า
4) การมีองค์กรที่ดี	4) การใช้หลักธรรมะในการ ทำงาน	4) การขาดทักษะความรู้ใน การทำงาน
5) การทำงานได้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้	5) การสร้างวัฒนธรรมที่ดีใน องค์กร	5) ระบบเครือข่ายเกิดความ ผิดพลาดบ่อย
6) การได้รับผลตอบแทนที่ คุ้มค่า	6) การได้รับค่าตอบแทนและ สวัสดิการที่เป็นธรรม	6) การขาดมาตรฐานในการ ทำงาน
7) การมีคุณค่าในตนเอง	7) การมีความยุติธรรมและ เสมอภาคในองค์กร	7) ภาคทฤษฎีไม่สามารถ นำไปใช้ในภาคปฏิบัติได้ เสมอไป



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย เกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี และแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ระเบียบวิธีวิทยาของการสร้างทฤษฎีฐานราก อาศัยแนวความคิดที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์มาเป็นกรอบในการศึกษา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) การสังเกต (Observation) จากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่พัฒนามาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยสอดคล้อง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเกี่ยวกับการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย การสร้างความสุขในการทำงาน ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

งานวิจัยนี้เลือกพนักงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ที่มีอายุช่วงระหว่าง 24 – 41 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวถือได้ว่าเป็นพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 10 คน ได้แก่ระดับผู้บริหาร 2 คน และระดับพนักงานทั่วไป 8 คน ที่สามารถให้ข้อมูลหลักเบื้องต้นได้ โดยการเก็บข้อมูลจากบุคคลอื่นแล้วก็ได้ ข้อมูลเช่นนี้ แสดงว่าเป็นจุดอิมตัวของข้อมูล นำมาเป็นตัวแทนของข้อมูลที่ต้องการศึกษา

การให้ข้อมูลที่ต้องการศึกษาจะออกมาจากบทสนทนาที่มีการพูดคุยกันระหว่างสัมภาษณ์ การสังเกต ที่ผู้สัมภาษณ์พบเจอในขณะที่สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นความรู้สึก ความต้องการ ประสบการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลได้พบเจอจริง ผ่านการเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่สามารถสื่อถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้พูดคุย

แลกเปลี่ยนทัศนคติที่เกิดขึ้นในการทำงาน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานอีกด้วย ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่มีความสำคัญต่องานวิจัยอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต มาวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการสร้างทฤษฎีฐานราก เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ การให้ความหมายที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ข้อมูลที่ได้เกิดจากการนิยามของพนักงานแต่ละคนที่ได้ประสบการณ์มาจากเหตุการณ์จริง และได้รับความรู้สึกเช่นนั้นจริงจากการทำงานที่ยาวนานในบริษัทประกันภัย และเน้นที่กลุ่มเป้าหมายนี้คือกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย เพราะเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงานมากที่สุดในปัจจุบัน ซึ่งต้องการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จ องค์กรจะสร้างความรู้สึกในทางบวกที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

ในส่วนของผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลจากการศึกษาในรูปแบบของข้อสรุปเชิงทฤษฎี มีการอภิปรายผลการวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อ ผู้วิจัยจึงขอสรุปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

**วัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 1 การให้ความหมายที่มาของความหมายของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี**

การศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยวิธีวิทยฐานราก

สามารถให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การมีสภาพแวดล้อมที่ดี
2. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี
3. การมีหัวหน้าที่ดี
4. การได้อยู่ในองค์กรที่ดี
5. การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
6. การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า
7. การมีคุณค่าในตนเอง

#### 1. การมีสภาพแวดล้อมที่ดี

ความสุขที่เกิดขึ้นต้องมีสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวมาเป็นองค์ประกอบ เมื่อสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเป็นไปในทางที่ดี ส่งผลให้การกระทำที่เกิดขึ้นแสดงผลไปในทางบวก เช่นเดียวกันกับการทำงาน ถ้าทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะส่งผลให้กับสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของพนักงานดีตามไปด้วยเช่นกัน

#### 2. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี

การทำงานในทุกองค์กรสิ่งที่มีอยู่ควบคู่กันคือ เพื่อนร่วมงาน ในบางงานอาจทำเพียงคนเดียวก็ประสบความสำเร็จได้ แต่อีกไม่น้อยที่ต้องใช้ความร่วมมือ ร่วมใจกันของพนักงานในหลายๆ ฝ่ายที่ช่วยกันระดมความคิด ให้ความช่วยเหลือในงานที่แต่ละคนมีความสามารถ ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสาร พูดคุย พบปะ ปรีกษาหารือกัน ความสัมพันธ์จึงเกิดขึ้นถ้าได้พบกับเพื่อนร่วมงานที่มีแนวคิดทัศนคติที่ไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้ ยิ่งส่งผลที่ดีทั้งทางใจ และทางกาย ทำให้เกิดผลงานที่ดีสู่องค์กร

#### 3. การมีหัวหน้าที่ดี

พนักงานในองค์กรย่อมมีหัวหน้าในแต่ละแผนกที่แบ่งกันไป ตามโครงสร้างขององค์กร พนักงานจะดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยผ่านคำสั่งจากหัวหน้าก่อน ทุกครั้งเมื่อหัวหน้ามอบหมายงานให้กับพนักงานแล้วมีการแสดงความคิดเห็น สอบถาม แนะนำให้กับพนักงานเพื่อเป็นแนวทาง หรือคอยให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดข้อสงสัยได้ ส่งผลให้พนักงานที่ได้รับมอบหมายงานนั้นจากหัวหน้ามีกำลังใจ มีแรงผลักดันในการสร้างสรรค์ผลงาน เกิดผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหัวหน้า ผ่าน

กระบวนการคิดวิเคราะห์จากตนเอง สร้างความภูมิใจต่อตนเอง และเป็นผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

#### 4. การได้อยู่ในองค์กรที่ดี

องค์กรที่ดีของแต่ละคนมีความคิดที่แตกต่างกันไป บ้างก็คิดว่าต้องเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงโด่งดัง มีขนาดใหญ่โต มีความมั่นคง มีโบนัส และสวัสดิการที่ดี สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่อยากให้เกิดขึ้นกับทุกๆ องค์กรที่ทำงาน พนักงานเมื่อเลือกทำงานในองค์กรนั้น ย่อมแสดงว่ามีความมั่นใจในองค์กรถึงความมั่นคงที่จะทำให้คุณสามารถเลี้ยงดูตนเอง และครอบครัวได้ องค์กรที่ดีส่งผลที่ดีต่อพนักงานได้ เมื่อพนักงานมีโอกาสพบปะผู้คน พูดคุยถึงหน้าที่การงานที่ทำ กล่าวถึงองค์กรที่ทำ ถ้ามีภาพลักษณ์ที่ดีพนักงานเกิดความภูมิใจ พึงพอใจในองค์กร มีความพร้อมที่จะสร้างผลงานที่ดีเพื่อให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ ส่งผลดีทั้งต่อตนเอง คือ ได้แสดงความสามารถที่ตนมีให้บุคคลอื่นได้รับทราบ ได้รับการยกย่องจากบุคคลต่างๆ ถึงความสำเร็จที่เกิดขึ้น และส่งผลดีต่อองค์กร คือ องค์กรใดมีผลงานที่ดีแสดงให้องค์กรอื่นๆ ได้ชื่นชม

#### 5. การทำงานที่สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้

งานทุกชิ้นล้วนแล้วแต่มีเป้าหมายด้วยกันทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับระยะเวลา ความยากง่ายของแต่ละงาน งานเร่งด่วนอาจจะได้รับมอบหมายในช่วงเช้า และช่วงบ่ายต้องการคำตอบก็มี ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งงานนี้มักมีความกดดันจากเวลา ในการส่งมอบงานความละเอียดซับซ้อนของงานที่ทำ เมื่อได้รับงานประเภทนี้จากหัวหน้าแล้ว มักเกิดความทุกข์ ความกังวลใจ แต่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาที่กำหนด เมื่อถึงเวลาส่งมอบงานแก่หัวหน้า แล้วผลงานเสร็จสมบูรณ์ ถูกต้องทันเวลา ความสุขที่สะสมมาในช่วงตลอดระยะเวลาการทำงานจะเปลี่ยนกลายเป็นความสุข สดชื่นขึ้นมาทันที ยิ่งงานนั้นได้รับการชื่นชมจากหัวหน้างานด้วยแล้วยิ่งเกิดเป็นความสุขทวีคูณ

#### 6. การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับผลงานที่ทำ

ทุกคนที่ทำงานไม่มีใครปฏิเสธได้เลยว่าไม่ต้องการค่าตอบแทน เพราะค่าตอบแทนคือกำลังใจที่ได้รับจากการทำงาน สามารถนำค่าตอบแทนที่ได้จากความเหน็ดเหนื่อยไปสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตนเองได้ เช่น การใช้เงินเดือนเพื่อซื้อของสะสมที่ตนเองชื่นชอบ ก่อให้เกิดความสุขทั้งทางกาย และใจ เป็นต้น งานที่ทำแม้จะหนักเพียงใดเมื่อค่าตอบแทนที่ได้คุ้มค่ากับความพยายามที่ลงไปกับผลงานก็จะไม่รู้สึกรำคาญงานนี้ยากลำบาก บางงานอาจเป็นงานเสริมที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับ

มอบหมายหลักด้วยแล้ว ยังต้องได้รับค่าตอบแทนพิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ ส่งผลดีต่อความสุขของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง

#### 7. การที่ผู้อื่นตระหนักถึงคุณค่าของตนเองในการทำงาน

พนักงานในองค์กรสร้างผลงานของตนเองให้เกิดขึ้น ทั้งเพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การงาน และเพื่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อผลงานที่ออกมาสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นต่อองค์กรแล้ว ก็ควรตระหนักถึงแหล่งที่มาของผลงานที่เกิดขึ้นด้วย ในทำนองเดียวกันเมื่อพนักงานสร้างผลงานที่ได้รับรางวัล จากหน่วยงานต่างๆ แล้ว ต้องไม่ลืมส่งเสริมยกย่องการทำความดีในผลงานนี้ด้วยเช่นกัน อย่างน้อยให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบถึงความรู้ ความสามารถที่มี เพื่อนำสิ่งที่ดีๆ ไปเป็นแบบอย่างในการทำงาน ส่งผลดีต่อความก้าวหน้าขององค์กร และส่งผลต่อตนเองในแง่ความภูมิใจภาคภูมิใจ ได้รับการชื่นชม มีความโดดเด่นจากผลงานในด้านนี้ ทำให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงความสามารถ เกิดเป็นความสุขที่หาได้จากการทำงานร่วมกัน

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 2 การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

การศึกษาการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ได้ศึกษาและสอบถามจากประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลหลัก ทำให้ทราบถึงแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย มี 7 ประการดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงมุมมองความคิดของตนเอง
2. ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
4. การใช้หลักธรรมะในการทำงาน
5. การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร
6. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม
7. การมีความยุติธรรมและเสมอภาคภายในองค์กร

### 1. การปรับมุมมองความคิดของตนเอง

ความสุขเกิดขึ้นได้จากความพึงพอใจของตนเอง การพบเจอเรื่องราวต่างๆ ที่เข้ามาในระหว่างการทำงานที่เต็มไปด้วยความท้าทาย จึงต้องใช้ความรู้สึกนึกคิดจากภายในมาเป็นตัวช่วยปรับทัศนคติ และมุมมองในการดำเนินชีวิต มองเรื่องที่ผ่านมาเข้ามาในทางบวก หาทางออกในเรื่องที่ทุกข์ใจจากสิ่งรอบตัวแล้วจะค้นพบความสุขจากการทำงาน

### 2. ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่ควรมีกับทุกคน เมื่อได้รับการมอบหมายในสิ่งใดแล้ว ควรใช้ความรับผิดชอบที่ตนมีอยู่เพื่อดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ จนกลายเป็นเรื่องดีๆ ที่ติดตัวไปเป็นจุดเด่นของตนเอง และไม่สร้างปัญหาให้ผู้อื่นต้องคอยมาช่วยเหลือในงานที่พบปัญหา งานที่เสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายทันตามเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามความต้องการ เมื่อส่งมอบงานก็จะเกิดความสุขได้ทันที

### 3. การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

การทำงานต้องใช้ทักษะในด้านต่างๆ มาประกอบกัน ทั้งความรู้สึก ความคิด การลงมือปฏิบัติจริงจึงจะได้ผลงานแต่ละชิ้น ซึ่งสภาพแวดล้อมโดยรอบก็มีส่วนเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศ อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เมื่อทุกอย่างลงตัวสามารถดำเนินงานได้โดยไม่พบปัญหา กลับกลายเป็นความสุขที่เกิดขึ้นได้ง่ายๆ ในการทำงาน

### 4. การใช้หลักธรรมะในการทำงาน

หลักธรรมะสามารถช่วยให้คนที่กำลังมีความทุกข์ นำมาเป็นแนวทางปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ที่พบเจอได้ โดยปกติแล้วหลักธรรมจะสอดแทรกอยู่ในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลอยู่แล้ว ขึ้นอยู่กับว่าเราจะมองเห็นหลักการนั้นๆ หรือไม่ การทำงานที่ต้องมีการพบปะผู้คนเป็นจำนวนมาก สิ่งที่ได้พบเจอคือการพบกับอารมณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน บางคนเราไม่เคยพบปะพูดคุยกันเลยแต่กลับใส่อารมณ์โกรธ ฉุนเฉียวใส่เรา เราในฐานะของพนักงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้ไปเผชิญกับลูกค้าได้ ต้องใช้สติเป็นหลักในการพูดคุย ไม่นำอารมณ์มาเป็นที่ตั้งระงับความโกรธที่ลูกค้ามีต่อเรา ด้วยการปล่อยวางบ้าง ไม่นำทุกเรื่องมาใส่ใจ แก้ไขปัญหาด้วยสติ งานที่ทำได้สำเร็จ ลุล่วงพร้อมกับความสุขที่ไม่มีสิ่งอื่นใดค้ำข้องใจ



## 5. การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร

องค์กรที่แตกต่างกันล้วนมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์กรมีแนวทาง แบบแผนในการดำเนินสืบเนื่องมากันอย่างใด วัฒนธรรมที่ดีที่ควรมีในทุกองค์กรจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านบุคลากรขององค์กร เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จทั้งในแง่ของผลประกอบการ และการบริหารจัดการพนักงาน มีความรู้สึกที่ดีเมื่อได้อยู่ในองค์กรที่มีการสืบต่อวัฒนธรรมที่ดีต่อเนื่องกันมาช้านาน

## 6. การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม

ค่าตอบแทนเป็นเหมือนขวัญ และกำลังใจที่พนักงานทุกคนปรารถนา การทำงานที่ปราศจากค่าตอบแทนมักจะได้ผลงานที่ขาดประสิทธิภาพ ล่าช้า แต่เมื่อใดที่มีค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจก็จะมีแรงขับเคลื่อนในการสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กร ความยากง่ายของงานที่แตกต่างกันได้รับค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน ทำให้ยังสร้างพลังเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายโดยเร็ว และสวัสดิการเป็นสิ่งทีพนักงานถามถึงเป็นอันดับต้นๆ ของการสมัครงาน เมื่อทราบถึงสวัสดิการที่ดีได้รับเกิดความพึงพอใจ เลือกทำกับองค์กรนั้นแล้ว แต่หากมีสวัสดิการจากการทำผลงานดีเพิ่มเติมด้วยแล้ว ยิ่งเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น มีความสุขทุกครั้งที่ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น

## 7. การมีความยุติธรรมและเสมอภาคภายในองค์กร

องค์กรจะมีโครงสร้างที่แตกต่างกันไป แบ่งตามสายงาน ทุกสายงานจะมีหัวหน้าเป็นผู้ดูแลพนักงานอยู่หลายคน แต่ละคนต่างที่มา ต่างความคิด ในเมื่อมาทำงานร่วมกันในองค์กรเดียวกันแล้วจึงต้องปรับความคิดให้ตรงกัน เพื่อความสะดวก ความสบายใจในการทำงาน บางครั้งมีการเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม ร่วมกันแก้ไขปัญหา หัวหน้าต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แบ่งงานทำตามความถนัดของแต่ละคน โดยยึดหลักความเป็นธรรม มีความเสมอภาค ไม่มีลูกรักลูกชัง ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

**วัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี**

### 1. ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา

2. การแบ่งพวกพ้อง
3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า
4. การขาดทักษะความรู้ในการทำงาน
5. ระบบหรือเครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย
6. การขาดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจการทำงาน
7. ภาคทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติได้เสมอไป

#### 1. ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา

ลักษณะของงานที่ทำถูกบีบรัดด้วยเวลาที่เร่งรีบในการส่งมอบชิ้นงาน เกิดความตึงเครียด แรงกดดันอย่างมากขณะปฏิบัติงาน เกิดปัญหาต่างๆ ในขณะปฏิบัติงาน มีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถส่งงานได้ทันตามกำหนดเวลา เกิดความคลาดเคลื่อนของการดำเนินงาน

#### 2. การแบ่งพวกพ้อง

ต่างมุมมอง ต่างความคิด แต่ละคนย่อมเกิดความคิดเห็นที่ต่างกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา การทำงานในองค์กรที่มีพนักงานในหน้าที่เดียวกันหลายๆ ตำแหน่งมักเกิดการแข่งขันกัน เพื่อสร้างผลงานให้กับตนเอง แบ่งงานทำเป็นทีมบ้าง ทำคนเดียวบ้าง ผลของการแข่งขันที่ออกมาทำให้เกิดการแบ่งฝ่ายกันได้ บางครั้งรุนแรงถึงขั้นเกิดทะเลาะวิวาทกัน เพื่อแย่งความดีความชอบ

#### 3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า

บริษัทประกันภัยเป็นงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าทั้งต่อหน้า และผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั่นเอง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดกัน คาดเดาความหมายของคำพูดนั้น แตกต่างกันไป สื่อสารกันผิดไปจากความจริง และการเรียกร้องของผลประโยชน์ที่พนักงานไม่สามารถอนุมัติให้ได้ แต่ลูกค้ามีความต้องการสูง เกิดอารมณ์ไม่พอใจจนทะเลาะ กลายเป็นความคับข้องใจต่อกัน

#### 4. การขาดทักษะความรู้ในการทำงาน

การทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่ไม่เคยพบเจอนั้น ถือเป็นเรื่องที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการฝึกฝนทักษะความรู้ที่ตนมีอยู่ ให้สามารถดึงความรู้ความสามารถออกมาใช้ให้มากที่สุด แต่ถ้าไม่ถนัดในด้านดังกล่าวด้วยแล้ว ยิ่งขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน ทำให้ผลงานออกมาไม่ตรงตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้

#### 5. ระบบหรือเครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย

การทำงานในยุคปัจจุบันนั้น อาศัยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เกือบทุกกระบวนการต้องเข้าสู่ระบบขององค์กรจึงสามารถดำเนินการต่อได้ งานที่อาศัยระบบออนไลน์อัปเดตข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็ว และเท่าทันต่อเวลา จึงต้องมีความพร้อมในเรื่องระบบสัญญาณ หากเกิดความผิดพลาดข้อมูลไม่สามารถอัปเดต หรือไม่สามารถเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการต่างๆ ได้ ทำให้เกิดความล่าช้าของการทำงาน ทั้งที่งานจำเป็นต้องส่งให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

#### 6. การขาดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจการทำงาน

หน้าที่ของแต่ละคนไม่ใช่ว่าจะมีคนรับผิดชอบเพียงคนเดียว ดังนั้นเมื่อทำงานแล้วมักจะมีข้อเปรียบเทียบของผลงานที่ตามมา การตัดสินใจผลการทำงานของแต่ละคนมักใช้ความรู้สึกของตนเองเป็นที่ตั้ง อาจเกิดกรณีเลือกที่รักมักที่ชัง คือความลำเอียงไม่เป็นธรรม รักใครชอบใครก็จะให้ความสำคัญกับคนที่รับผิดชอบ ส่วนคนที่ไม่รักไม่ชอบก็จะมีอคติส่วนตัว และมักจะแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนด้วยการตัดสินใจผลการทำงานที่ไม่ได้มีเกณฑ์กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนไว้

#### 7. ภาคนทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติได้เสมอไป

การทำงานเป็นการลงมือปฏิบัติงานจริง ใช้ประสบการณ์มาดำเนินงาน ทฤษฎีเป็นแค่ตัวช่วยสนับสนุนให้เกิดขึ้น บางครั้งถ้าติดอยู่กับทฤษฎีจนมากเกินไปก็ไม่สามารถดำเนินงานได้ เพราะทฤษฎีที่มีข้อจำกัดไม่สามารถปฏิบัติได้จริงอย่างที่ต้องการ จึงไม่สามารถลุล่วงได้ตามเป้าหมาย

### ข้อสรุปเชิงทฤษฎีจากผลการศึกษา

ข้อสรุปเชิงทฤษฎีของการวิจัย เรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาเพื่อหาข้อสรุปจากปรากฏการณ์สังคม เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา โดยพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ให้ความหมาย และที่มาของความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาผู้วิจัยได้สรุปเชิงทฤษฎี ดังนี้

1. การได้ทำงานในสภาพแวดล้อมดี การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้ร่วมงานกับหัวหน้าที่ดี ทำงานอยู่ในองค์กรที่ดี การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานที่เกิดจาก การปรับมุมมอง ความคิดของตนเอง การมีความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ใช้หลักธรรมะในการดำเนินงาน การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร การได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม และสร้างความยุติธรรมเสมอภาคให้เกิดขึ้นกับองค์กร
2. ความมั่นคงขององค์กร นำมาซึ่งความเข้มแข็งขององค์กร พนักงานเกิดความรักในองค์กร และนำมาซึ่งความสุขในการทำงานของพนักงาน
3. ความสัมพันธ์อันดีของพนักงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ ทำงานเป็นทีม สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า
4. การบริหารงานที่ดีของหัวหน้างาน มีความเป็นธรรม มีการวางแผนการทำงานที่ดี มอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ทั้งด้านปริมาณงาน และด้านการจัดสรรเวลาได้ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เกิดความภาคภูมิใจแก่พนักงาน และเห็นคุณค่าในตนเอง
5. การที่พนักงานมีมุมมองความคิดในแง่บวก ใช้หลักธรรมะมาช่วยในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีความสุข

## การอภิปรายผลจากผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ด้านการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

จากผลการวิจัยเรื่องความหมาย ที่มาของความหมายของความสุขในการทำงานของ พนักงาน กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นความหมาย และที่มาของความหมาย ที่เกิดจากประสบการณ์ตรงของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ถือเป็นกลุ่มแรงงานที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในตลาดแรงงานปัจจุบัน จึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายกับความสุขในการปฏิบัติงาน พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมักเลือกทำงานจากความชื่นชอบส่วนตัว ความสนใจในงาน สวัสดิการที่พึงได้รับในการทำงาน มีการเลือกองค์กรที่ดีก่อนการเริ่มงาน เริ่ม และทดลองงาน เมื่อพบว่างานที่ทำนั้นไม่ใช่ก็จะลาออกทันที โดยไม่มีความมั่นใจในศักยภาพที่ตนมีอยู่ เพื่อหางานที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยที่ไม่ได้คิดว่าเป็นการทำงาน แต่คิดว่าได้ทำในสิ่งที่รัก ผลงานที่ออกมาจะแสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานที่แท้จริง ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่วิจัย กลุ่มที่ศึกษานั้นอาจทำให้ ความหมายมีความหลากหลายมากขึ้น ผลการวิจัยเรื่องความหมาย ที่มาของความหมายของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่ทำงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ให้ความหมาย และที่มาของความหมายของความสุขในการทำงาน คือ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การมีหัวหน้าที่ดี การมีองค์กรที่ดี การทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และการมีคุณค่าในตนเองดังนี้

1.1. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สภาพแวดล้อมของที่ทำงานที่ดีนั้นกล่าวถึงได้หลายด้าน ทางด้านสถานที่ คือ การมีพื้นที่ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีพื้นที่สำหรับการพักผ่อน คลายเครียดจากการทำงานในช่วงพักกลางวัน สภาพแวดล้อมโดยชอบขององค์กร บรรยากาศที่น่าทำงานคือการพูดคุยกันในช่วงการทำงาน เล่าประสบการณ์ต่างๆ ของแต่ละคนที่พบเจอ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน หรือเล่าเรื่องซ้ำขึ้นเพื่อคลายความตึงเครียดจากการทำงานบ้าง

1.2. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญ ในการดำเนินงานเป็นทีม ทีมงานดีมีชัยไปกว่าครึ่ง การทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานดี สามารถให้คำปรึกษา คอยแนะนำ ชี้แนะ ตักเตือน ช่วยเหลือได้ในทุกกรณี ช่วยให้การดำเนินงานมีความราบรื่น เกิดเป็นความสุขในการทำงาน ซึ่ง

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (โฉมณภา บุญธรรม, 2558: 77-86) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทแบรนต์ (1835) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากการได้ทำกิจกรรมที่เกิดการผ่อนคลายร่วมกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานที่ทำงานร่วมกัน

1.3. การมีหัวหน้าที่ดี มีองค์กรที่ดี และการทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การมีหัวหน้าที่ดี การมีองค์กรที่ดี นำไปสู่การทำงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลในแง่บวกทางใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน หัวหน้าที่ดีสามารถรับฟังความคิดเห็น ให้คำชี้แนะ ปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยแก้ไขปัญหายุ่งยากเกินความสามารถของตนเอง จนกระทั่งงานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2559: 109-144) ได้ศึกษาเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและองค์ประกอบของความสุขในการทำงานของกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในเจนเนอเรชั่นวาย : การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก ผลการศึกษาพบว่า ความหมาย และที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานมีดังนี้ การได้ทำงานที่ตนเองรัก การมีทีมงานที่ดี การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสมดุลในชีวิตและการทำงาน ได้พัฒนาตนเอง และมีความมั่นใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กิ่งดาว เหมือนเสน, 2557: 109) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ ความรักในสายงาน ความสำเร็จที่เกิดขึ้นตามที่ตั้งเป้าหมาย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

1.4. การได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า พนักงานที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ควรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรมกับผลงานที่สร้างสรรค์ ค่าตอบแทนที่ดีต้องตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตควบคู่กันไปด้วย เพราะไม่เพียงแต่ซื้อความต้องการขั้นพื้นฐานได้แล้ว ยังต้องสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (วรุตม์ เอมะบุตร, 2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง และองค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาความสามารถบุคลากร คำนึงถึงปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของพนักงานด้วย



1.5. การมีคุณค่าในตนเอง ทุกคนมีคุณค่าในตนเองทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับว่าใครจะสามารถนำมันออกมาใช้เพื่อแสดงศักยภาพในตนเองได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งเมื่อเราแสดงผลงาน ได้รับการชื่นชม ยินดีจากภายใน และภายนอกขององค์กร มีคนเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และมองเห็นถึงความสามารถที่เกิดขึ้นจากตัวเรา ทำให้เกิดความภูมิใจ มีความสุขกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ชานาญ กิ่งสกุล, 2559) ได้ศึกษาเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และแนวทางการเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงาน บริษัท ปาล์ม เพรสซิ่ง เทคโนโลยี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน คือ การตระหนักรู้ถึงคุณค่า และความสามารถของตนเองต่องานที่ทำ การปฏิบัติงานด้วยอารมณ์ทางบวกสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจ ได้มีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน และได้แสวงหาประสบการณ์ใหม่

ส่วนที่ 2 ด้านการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

จากผลการวิจัยเรื่อง การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีความสุขจากประสบการณ์ตรงของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายนี้ มีภาวะการทำงานที่เคร่งเครียด เผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่ต้องแก้ไขให้ทันท่วงที จึงต้องจัดการกับปัญหาที่ต้องเผชิญ ด้วยวิธีที่ตนสามารถกระทำได้ในทันที เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินต่อจนบรรลุเป้าหมาย โดยผ่านแนวทางต่างๆ คือ การปรับมุมมองความคิดของตนเอง การรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การใช้หลักธรรมะในการทำงาน การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร การได้รับคำตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม และการมีความยุติธรรมเสมอภาคภายในองค์กร ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามหัวข้อต่างๆได้ดังนี้

1.1 การปรับมุมมองความคิดของตนเอง ความคิด ทศนคติเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับตนเอง เมื่อเจอกับปัญหาต่างๆ ที่ยังไม่สามารถหาทางออกได้ ลองหันกลับมามองที่ความคิดทศนคติของตนเอง ดูก่อน ว่าการที่เราคิดทำในสิ่งดังกล่าวนั้นถูกต้องมากน้อยเพียงใด ใช้วิธีการทดลองปรับเปลี่ยนความคิด เปิดใจ มองโลกในแง่ดีมากขึ้น แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่เป็นอยู่ว่าผลลัพธ์นั้น สามารถก่อให้เกิดความสุขในการทำงานมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ (ฉานิกา วงษ์สุริรัตน์, 2554) พบว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทาง

อารมณ์ในแง่บวก ที่เกิดขึ้นกับบุคคล องค์กร การทำงาน ความภูมิใจ ความรักที่ได้รับจากสภาพแวดล้อม นำไปสู่การรับรู้ซึ่งความสุข ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จ ผลงานได้รับการชื่นชมยินดีจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

1.2 การรับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ งานที่ต้องรับผิดชอบแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ เมื่อได้รับมอบหมายงานครั้งใด ตนเองต้องหาแรงจูงใจเพื่อให้สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีมาประกอบการดำเนินงาน ไม่สร้างปัญหาให้กับผู้อื่น งานที่ส่งมอบถูกต้องสมบูรณ์ จากความพยายาม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กิงดาว เหมือนเสน, 2557: 109) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับ แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน สภาพแวดล้อม หมายถึง อากาศ อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่พักผ่อน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวในขณะที่ทำงาน ทำให้รู้สึกถึงความสบาย อากาศโล่งปลอดโปร่ง สามารถถ่ายเทได้สะดวก มีอุปกรณ์สำนักงานใช้ครบครัน มีพื้นที่เล็กๆ สำหรับการพักผ่อนในช่วงเบรก เพื่อนร่วมงานที่ดี มีมุมมองไปในทิศทางเดียวกัน ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่อง สิ่งรอบตัวดีส่งผลต่อความสุขที่เกิดขึ้น ทั้งทางกายและใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (โฉมนภา บุญธรรม, 2558: 77-86) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัทแบรนด (1835) จำกัด พบว่า มีความสุขในการทำงานเนื่องจาก บริษัทได้จัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อผ่อนคลายให้กับพนักงาน เช่น งานปีใหม่ ท่องเที่ยวประจำปี กีฬาสี เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ยังสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ให้ความสัมพันธ์ที่ดีอยู่เสมอ

1.4 การใช้หลักธรรมในการทำงาน ธรรมะ สอดแทรกอยู่กับการดำเนินชีวิต สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ในทุกกิจกรรมสำหรับการทำงานสามารถใช้สติ ความรอบคอบ ความพอใจ มาร่วมกับการทำงาน เช่น การทำงานทุกครั้ง ต้องอาศัยความรอบคอบ คิดถึงผลดีผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับการกระทำ ใช้สติในการคิดไตร่ตรอง เพื่อให้ได้ผลงานที่สมบูรณ์ ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นน้อยที่สุด และสร้างชื่อเสียงให้กับตนเองมากที่สุด ซึ่งถ้างานที่ออกมาเป็นเช่นไร ให้ใช้ความพอใจเป็นที่ตั้ง เพื่อไม่ให้เกิดความเครียดว่า ผลงานยังไม่โดดเด่นเป็นที่หนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ (นภัส จิตต์ธีรภาพ, 2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ความสุขที่

เกิดขึ้นในทางร่างกาย และจิตใจ ทางร่างกาย คือ การไม่เจ็บป่วยจากการทำงาน ทางจิตใจ คือ การได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองถนัด ชื่นชอบ เกิดความภูมิใจ ศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจกับผลงานที่เกิดขึ้น

1.5 การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันตามการปฏิบัติสืบทอดมา องค์กรที่สร้างวัฒนธรรมที่ดี เช่น การทักทายของพนักงานด้วยการยกมือไหว้ผู้อาวุโสกว่าในทุกครั้งที่พบเจอ การสร้างความสามัคคีโดยการจัดกีฬาภายใน แบ่งสีตามการจับฉลาก เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (โยชิตา กฤตพรพินิต, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีรชชัย ไพศาล เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่า ความสุขในการทำงาน เกิดจากความรู้สึกเพลิดเพลินยินดีในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงาน ได้ทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ มีความมั่นคง มีอิสระในความคิด สรุปว่า องค์กรนั้นส่งผลต่อความสุขของพนักงานในระดับปานกลาง

1.6 การได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม ชีวิตมนุษย์เงินเดือนที่ตั้งใจทำงาน เพื่อให้สามารถเลี้ยงดูตนเอง และครอบครัวได้ มีความต้องการเหมือนกัน คือ มีเงินที่สามารถซื้อความสุขให้กับตนเอง และมีหลักคำประกันในกรณีที่ฉุกเฉินว่าจะไม่เป็นภาระใคร โดยนึกถึงค่าตอบแทน สวัสดิการที่พึงได้รับจากการทำงานในองค์กรของตนเองกันทั้งสิ้น เงินเดือนต้องเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายสิ่งของจำเป็น มีเหลือเก็บออม พอใช้สำหรับยามเจ็บไข้ได้ป่วยกะทันหัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ ทฤษฎีที่จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น คือ ความต้องการทางร่างกาย เช่น ปัจจัยสี่ เป็นต้น ความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากการทำงาน เป็นต้น ความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อนในองค์กร เป็นต้น ความต้องการได้รับการยกย่อง และยอมรับ เช่น การได้รับการยกย่องสรรเสริญถึงผลงานจากผู้อื่น เป็นต้น และความต้องการบรรลุความสำเร็จในชีวิต เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของงานที่มีความสำคัญ การมีอิสรภาพในการทำงาน เป็นต้น

1.7 การมีความยุติธรรมและเสมอภาคภายในองค์กร องค์กรมีแบ่งสรรงานตามแต่ละสาย จะมีหัวหน้าที่ควบคุมดูแลแบ่งย่อยออกไป การแบ่งงานที่มาจากหัวหน้างาน ย่อมมีผลต่อระยะเวลาในการทำงาน ควรแบ่งงานตามสัดส่วนให้มีความเท่าเทียมกัน เป็นความยากง่ายของงานให้ปะปนกันโดยทุกคนมีสิทธิ์ได้รับในอัตราส่วนที่เท่ากัน เพื่อความยุติธรรมไม่ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งขึ้นถึงความเสมอภาคในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (โฉมณภา บุญธรรม, 2558: 77-86) ได้ศึกษาเรื่อง

ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัทแบรนด (1835) จำกัด พบว่า ความสุขในการทำงานเกิดได้จากองค์กรมีการแก้ปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความยุติธรรมเท่าเทียมกันของพนักงานทุกคน มีสถานที่ทำงานสะอาด จัดสรรพื้นที่ใช้สอยได้ลงตัว

ส่วนที่ 3 ได้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

จากการวิจัยเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ที่กระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรต้องช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดยการจัดการทั้งกระบวนการ เพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแบ่งงานที่ไม่สมดุลกับระยะเวลา เช่น งานที่ได้รับมอบหมายในช่วงเช้า และต้องส่งในช่วงเย็น มอบหมายให้คนใดคนหนึ่งรับผิดชอบเพราะเป็นงานที่เร่งด่วน และไม่ส่งงานอื่นที่ต้องการในวันเดียวกัน ให้กับพนักงานคนนี้อีก ทำให้เกิดความซับซ้อนของงาน เกิดปัญหางานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา เป็นต้น การแบ่งพวกพ้อง ในการทำงานควรให้มีการนำสิ่งที่ดีของแต่ละกลุ่มมาแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน นำข้อดีของแต่ละกลุ่มมาเป็นตัวแทน เพื่อสร้างสรรค์ผลงาน ลดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นในองค์กร เพราะงานที่สำเร็จออกมาล้วนมาจากความคิดของทุกคน ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อได้รับการสื่อสารจากลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เมื่อรับเรื่องจากลูกค้าแล้ว ให้ทวนความประสงค์ของลูกค้าอีกครั้ง เป็นการย้ำความถูกต้องของทั้งสองฝ่าย ด้านทักษะความรู้ในการทำงาน เมื่อมีเทคโนโลยีหรือโปรแกรมในรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้น ควรส่งผู้รับผิดชอบเข้ารับการอบรม เพื่อความเข้าใจที่ถ่องแท้ในระบบ นั้นๆ ด้านเกณฑ์การตัดสินใจการทำงาน ต้องใช้ผลงานเป็นตัวชี้วัด ถือเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ง่ายที่สุด การใช้ความรู้สึกเป็นตัวชี้วัดทำให้เกิดความขุ่นมัวคับข้องใจต่อกัน และแนวทางการศึกษาที่มาจากตำรา จากการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่มีความรู้มาก อาจไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริง บางครั้งการได้ลงมือทำอาจเป็นทางเลือกที่ดีกว่า เช่น รูปแบบการทำงานของแต่ละที่แตกต่างกัน บางคนแก้ไขปัญหาจากทฤษฎี บางคนแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์ ซึ่งทุกคนไม่อาจสามารถแก้ไขปัญหาด้วยทฤษฎีได้เสมอไป ขึ้นอยู่กับความถนัดของแต่ละคน เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่มาจากการสัมภาษณ์พนักงานในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งยังไม่ครอบคลุมกลุ่มพนักงานทั้งหมดของบริษัท และจากการสังเกตถึงความสุขในการทำงานของพนักงาน ถือเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะหมายถึงความถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนด้วยเช่นกัน องค์กรจึงต้องสำรวจความสุขของพนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะทางในการสร้างความสุขในการทำกิจกรรม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของพนักงาน และเกิดสัมฤทธิ์ผลในทางบวก ส่งผลสะท้อนในแง่ดีกลับคืนสู่องค์กรต่อไป

2. ได้การสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีแนวทางในการสร้างความสุขโดยการปรับมุมมองความคิด ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี เมื่อมองมุมที่ไม่ใช่ แล้วหาหนทางที่ใช่ เพื่อเดินหน้าสู่ความสำเร็จต่อไป เป็นการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี องค์กรต้องมีส่วนช่วยในการสร้างความสุข ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เช่น จัดกิจกรรมรื่นเริง มีของขวัญวันเกิด จัดเลี้ยงในกรณีที่ได้รับรางวัลต่างๆ จัดท่องเที่ยวประจำปี จัดกีฬาภายใน เพื่อสานสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และเป็นการสร้างวัฒนธรรมสืบต่อกันไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังต้องคำนึงถึงความยุติธรรม การให้เกียรติกับพนักงานในองค์กร

3. ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัญหาที่พบในการทำงานล้วนแล้วเป็นปัญหาที่พบเจอในทุกองค์กรเช่นกัน แต่ละองค์กรควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในเรื่องของปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละคน ให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบโดยทั่วกัน เพราะในกรณีที่คนใดคนหนึ่งในองค์กรพบเจอกับปัญหาเช่นเดียวกัน จะได้นำแนวทางที่มีคนเคยใช้แก้ปัญหาไปลองแก้ไขปัญหาของตนเอง ทำให้ไม่เกิดภาวะของการทำงานให้ผู้อื่น และทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคคล ซึ่งมีขนาดเล็ก คือ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีเท่านั้น จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันแต่อาจเป็นพื้นที่สำนักงานใหญ่ หรือพื้นที่จังหวัดอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาจากพนักงานกลุ่มเดียวกันคือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย แต่อยู่ในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจที่แตกต่างไปจากการประกันภัยภายใต้องค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความสุขในการทำงานเกี่ยวพนักงาน







## รายการอ้างอิง

- Bennis, W. G. (1969). *Organization development: Its nature, origins, and prospects*.
- Gavin, J. H. และ Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization:: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational dynamics*, 33(4), 379-392.
- Howe, N. และ Strauss, W. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069*. New York: William Morrow & Company, 538.
- กึ่งดาว เหมือนเสน. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่. (มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2553). *องค์กรเอี่ยมสุข*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างเสริมสุขภาวะองค์กร.
- คอตเลอร์, ฟ. (2547). การจัดการการตลาด (ยงยุทธ พงศ์ศิริพันธ์ และยุทธนา ธรรมเจริญ และอุไรวรรณ แยมเนียม และอดิลา พงศ์ยี่หล้า และธนวรรณ แสงสุวรรณ, Trans.). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จิรา เต็มจิตจรรย์. (2550). ทำอย่างไรจึงจะอยู่อย่างมีความสุข. Retrieved from <http://www.mahidol.ac.th/mahidol/ra/rapo/>
- โหมนภา บุญธรรม. (2558). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทแบรนต์ (1835) จำกัด. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี, 2(2), 77-86.
- ชัยวัฒน์ ไพนุงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. (มหาบัณฑิต การศึกษาอิสระ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาย โปธิสิตา. (2554). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (5 ed.). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชำนาญ กิ่งสกุล. (2559). การให้ความหมายที่มาของความหมายและแนวทางการเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ของพนักงาน บริษัท ปาล์ม เพรสซิ่ง เทคโนโลยี จำกัด (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โชติชวัล พุทธิกาญจน์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉานิกา วงษ์สุรรัตน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ถิรัตน์ พิมพ์ภรณ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2559). การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและองค์ประกอบ ความสุขในการทำงานของกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในเจนเนอเรชั่นวาย : การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), 109-144.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2534). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตุลา.
- চারঙ্গী কংকাস্বর্ষী. (2557). เสริมทักษะหัวหน้ายุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. (มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ สังข์รักษา. (2557). บทปริทัศน์หนังสือเชิงวิพากษ์. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 6(1), 309-312.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2558). การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง (18 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทริบเบิลกรุ๊ป.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- พรรณนิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2547). ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) วิธีวิทยาการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีในการพัฒนาประเทศ. บรรณสาร มศก.ท., 19(1), 13-21.
- พุทธทาสภิกขุ. (2542). ความสุขระดับ (2 Ed.). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2557). แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน (7 ed.). กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินต์ติ้ง.
- โยษิตา กฤตพรพินิต. (2557). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซีรชี่ ไทศาล เอ็นจิเนียริง จำกัด (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (มหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง. (2548). การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- รุ่งโรจน์ อรรถานิติ. (2554). การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- วรชัย ทองไทย. (2552). มองสังคมอเมริกันผ่านคน 'รุ่น' ต่างๆ. ครอบคลุมวิถีไทยในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงผ่านทางสังคมและประชากร.
- วรุตม์ เอมะบุตร. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทยา ชีวโรจน์ทัย. (2555). รักและผูกพันเจเนอเรชั่นแซต. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.
- ศรัล ชุนวิทยา. (2557). สรรสาระองค์กรแห่งความสุข เล่มที่ 8 : การพัฒนางานสร้างสุข. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีปวิ้ง.
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2553). การพัฒนาองค์กร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศิริพร ตันติพุลวินัย. (2538). การพัฒนาคน พัฒนาคุณภาพงาน. วารสารรามธิบดีพยาบาลสาร, 1(3), 91-95.
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรการทำงานของพนักงาน. วารสารบริหารคน 27(3).
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2551). ความสุข. วารสารทรัพยากรมนุษย์.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักสนับสนุนสุขภาพะองค์กร. (2554). คู่มือความสุข 8 ประการในที่ทำงาน HAPPY WORK PLACE. Retrieved from <http://www.thaihealth.or.th/Content/20757-คู่มือความสุข20ประการในที่ทำงาน20HAPPY20WORK20PLACE.html>
- สุนันทา เลहनันท์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (18 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2551). องค์กรสมัยใหม่ (4 ed.). นนทบุรี: ฝ่ายตำรา สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). Gen Y จับให้มันคั่นให้เวิร์ค. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- แสงเพ็ญ คุณภัทรสกุล. (2557). อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตที่มีต่างความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บารูม ดีไซน์ จำกัด. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2 ed.). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.

อภิชาติ ภูพานิช. (2551). การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน  
อธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

### คำถามในการวิจัย

แนวคำถามปลายเปิด สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1. เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2. อายุ (ปีเกิด2520-2537) \_\_\_\_\_
- 1.3. ระดับการศึกษา  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  มากกว่าปริญญาโท
- 1.4. ตำแหน่ง \_\_\_\_\_
- 1.5. อายุงานปัจจุบัน \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

- 2.1. เมื่อนึกถึงความสุขในการทำงาน คุณนึกถึงสิ่งใด
- 2.2. คุณคิดว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงอะไร
- 2.3. เพราะเหตุใดจึงให้ความหมายของความสุขในการทำงานเช่นนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

- 3.1. คุณมีการสร้างความสุขในการทำงานอย่างไรบ้าง
- 3.2. คุณคิดว่าสิ่งใดในการทำงานที่ทำให้คุณรู้สึกมีความสุข เพราะเหตุใด
- 3.3. คุณคิดว่า สิ่งใดในการทำงานที่ทำให้คุณรู้สึกไม่มีความสุข เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

- 4.1. คุณคิดว่าอะไรคือปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงาน
- 4.2. เมื่อเกิดปัญหาที่ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน คุณมีวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างไร

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นพวรรณ จินะปริวัตอาภรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	06 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	90 ม.6 ต.รางพิกุล อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม 73140

