

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างความสุขในการทำงาน
ของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
SOCIAL CONSTRUCTION OF MEANING, SOURCE OF MEANING AND
CONSTRUCTION TO HAPPINESS AT WORK OF GENERATION Y EMPLOYEES
IN AN INSURANCE COMPANY FROM RATCHABURI PROVINCE

นพวรรณ จินะปรีวัตอาภรณ์¹, พัทักษ์ ศิริวงศ์²

phitak@ms.su.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

bkinoppawan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย การสร้างความสุข และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีรากฐาน เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การจดบันทึก และค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ระดับผู้บริหาร 2 คน และระดับพนักงาน 8 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความหมาย และที่มาของความหมายของความสุขในการทำงาน คือ 1) สภาพแวดล้อมที่ดี 2) เพื่อนร่วมงานดี 3) หัวหน้าดี 4) องค์กรดี 5) ทำงานบรรลุเป้าหมาย 6) ผลตอบแทนคุ้มค่า 7) มีคุณค่าในตนเอง ด้านการสร้างความสุขในการทำงานเกิดจาก 1) การปรับมุมมองความคิดของตนเอง 2) รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ 3) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 4) ใช้หลักธรรมะในการทำงาน 5) สร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร 6) ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 7) มีความเสมอภาคในองค์กร ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน คือ 1) ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา 2) การแบ่งพวกพ้อง 3) การสื่อสารไม่เข้าใจกัน 4) ขาดทักษะความรู้ 5) ระบบงานเกิดข้อผิดพลาด 6) ขาดมาตรฐานในการทำงาน 7) ทฤษฎีไม่สามารถนำมาใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป

คำสำคัญ : การสร้างความสุข, ความสุขในการทำงาน, พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย

Abstract

The purposes of this research was to study the construction, source of meaning and construction to happiness at work of generation Y employees in an insurance company from Ratchaburi province. It was qualitative research method to create the methodology of grounded theory. Data was collected from 10 employees by used in-depth interview, observation, taking note, research from the document.

The result of the construction, source of meaning of happiness at work were; 1) good environment 2) good colleagues 3) good supervisor 4) good organization 5) achieve goals 6) compensation value 7) self-esteem. The construction to happiness at work were; 1) change your perspective 2) high responsibility 3) good working environment 4) use the Buddha quote 5) good organization 6) equal pay for work of equal value 7) equality. The problems of operational were; 1) load of work 2) favoritism 3) lack of communication 4) lack of knowledge 5) error work system 6) performance under standards 7) some theory can't be used in life work.

Keywords: Construction to happiness, Happiness at work, Generation Y employees.

บทนำ

ความสุขในการทำงานของพนักงานถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากความสุขเป็นแรงผลักดันให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดี นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก (สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

องค์กรปัจจุบัน ประกอบด้วยพนักงานหลายช่วงอายุ แต่แรงงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงานเป็นจำนวนมาก คือ กลุ่มคนยุคเจนเนอเรชั่นวาย ที่เกิดในปีพ.ศ. 2520 ถึง 2537 ซึ่งมีช่วงอายุอยู่ในช่วง 24 ถึง 41 ปี นับเป็นกลุ่มที่น่าสนใจในการศึกษา เพราะความแตกต่างของแต่ละยุค ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เกิดความไม่เข้าใจกัน ทำงานอย่างไม่มีความสุข เลือกที่จะลาออกจากงานทันทีที่รู้สึกว่าการนี้ทำแล้วไม่มีความสุข(วิทยา ชีวรุณทัย, 2555) ทำให้องค์กรมีอัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย เป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมายและการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาความสุข และคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานแก่พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายที่มาของความหมาย ของความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม เจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ ศึกษาหาความหมาย ที่มาของความหมาย และการสร้างสุขในการทำงานของ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ที่อยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย มีช่วงอายุ 24 – 41 ปี เป็นระดับผู้บริหาร 2 คน และระดับพนักงานทั่วไป 8 คน ที่ทำงานในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ใช้ระยะเวลาในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น เวลา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึงมิถุนายน 2561

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมัยใหม่ แนวคิดเกี่ยวกับการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละช่วงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับความสุขใน การทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรสมัยใหม่

1.1 Warren, (1969) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางด้านความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม โครงสร้างขององค์กรที่มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบัน

1.2 องค์กรสมัยใหม่แบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) เป็นองค์กรที่ปรับตัว และ พยายามลดข้อจำกัดของการทำงานในระบบราชการที่ไม่มีความคล่องตัวไปสู่ระบบที่มีความคล่องตัว มีความ ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยแบ่งองค์กรแบบสิ่งมีชีวิตออกเป็น 4 ประการ คือ พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ทำงานอย่างสนุก ทำงานอย่างมีส่วนร่วม และทำงานอย่างมีการเรียนรู้ (เสนห์ จุ้ยโต, 2551)

สรุป องค์กรสมัยใหม่ คือ องค์กรที่พร้อมจะปรับตัว เปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของโครงสร้าง องค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงทุกหน่วยงานย่อยๆ ภายในองค์กรให้เกิด ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานเป็นทีม ทำงานด้วยความสุขสนุกกับงานที่ทำ พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกิด ขึ้นกับองค์กรตลอดเวลา

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

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

2.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้กลยุทธ์เพื่อรับพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงาน องค์กรมีการพัฒนา เสริมความรู้ความสามารถให้พนักงาน สร้างเสริมสุขภาพกายและจิตใจที่ดี สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข (พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

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

สรุปการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารบุคคลที่อยู่ในองค์กรด้วยการวางแผน ตั้งแต่การรับสมัครเข้ามาจนกระทั่งในระหว่างปฏิบัติงาน ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาต่อยอดความรู้ ความสามารถที่มี สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีในขณะปฏิบัติงาน ส่งผลดีต่อบุคคลและนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละช่วงอายุ

3.1 การแบ่งช่วงอายุและพฤติกรรมแต่ละช่วงอายุในการทำงาน

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

รุ่น 1 หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือ Baby Boomer (BB) เกิดช่วง 2489 – 2507 เป็นช่วงของกลุ่มคนสูงอายุในปัจจุบัน เป็นยุคที่เกิดมากับสภาพเศรษฐกิจแย่หลังสงครามโลก ทำงานหนักเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงาน เน้นการทำงานหนัก มีความอดทนในการทำงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง มีความจงรักภักดีกับองค์กร

รุ่น 2 สงครามเย็นและสิ้นสุดสงครามเย็น หรือ Generation X (Gen X) เกิดช่วง 2508 – 2521 เริ่มมีการโต้แย้งหากไม่เห็นด้วย มีความคิดถึงเรื่องผลตอบแทน ความสำเร็จ ปัจจุบันเป็นกลุ่มรุ่นผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง มีความยืดหยุ่นมากขึ้น พฤติกรรมการทำงาน ไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์ ความจงรักภักดีน้อยลง ไม่ชอบระบบอาวุโส ความอดทนลดลง ต้องการความก้าวหน้า การเกษียณเร็วขึ้น ชอบการทำธุรกิจของตนเอง

รุ่น 3 Internet/Social Network หรือ Generation Y (Gen Y) เกิดช่วง 2522 – 2538 เป็นคนยุคใหม่ ผ่านการเลี้ยงดูแบบถูกเอาอกเอาใจ และเกิดมาในยุคที่เพียบพร้อมด้วยวัตถุ Internet และ Social Network พฤติกรรมการทำงาน ความอดทนต่ำ ต้องการความมีส่วนร่วม เชื้อมั่นในตนเองสูง อยาก

ประสบความสำเร็จเร็ว เก่งการใช้เทคโนโลยี มั่นใจในตัวเอง อยากทำงานแบบอิสระ ได้ผลตอบแทนจำนวนมาก ได้แย้งทันทีหากเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง ใช้เหตุผลเพื่อการยอมรับ

รุ่น 4 Generation Z (Gen Z) เกิดหลังพ.ศ. 2539 เป็นต้นมา เป็นกลุ่มที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างจริงจัง พ่อแม่เลี้ยงดูอย่างทะนุถนอมเป็นพิเศษ ถูกตามใจจนเสียนิสัย เอาแต่ใจตัวเองเป็นหลัก พฤติกรรมการทำงาน ไม่มีความอดทนขาดความรับผิดชอบ ขาดคุณธรรม สมาธิในการจดจ่อกับสิ่งต่างๆ ลดลง กลุ่มนี้เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้ว แต่เป็นกลุ่มที่ใช้แรงงานเป็นหลัก หรือกลุ่มที่เข้าทำงานโดยไม่ศึกษาต่อในระดับปริญญา

สรุป การแบ่งช่วงอายุและพฤติกรรมในแต่ละช่วงอายุในการทำงานนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ยุคสมัย การเลี้ยงดู ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันในวิถีการดำเนินชีวิต เกิดความขัดแย้งทางความคิด และทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีความสุข

3.2 พฤติกรรมการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชันวาย

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, (2550) ได้สรุปผลงานวิจัย ถึงลักษณะพฤติกรรม ทัศนคติของชนกลุ่มช่วงอายุ เจนเนอเรชันวาย ไว้ว่า มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มั่นใจในตัวเอง มีทัศนคติวิถีการใช้ชีวิตเป็นของตัวเอง มีความอดทนต่ำ หากมีความสงสัยจะถามทันที ต้องการเหตุและผล ไม่ชอบกฎระเบียบ ทะเยอทะยาน มีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มีความทุ่มเทมุ่งมั่นเพื่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสามารถด้านเทคโนโลยี ชอบการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วมในการช่วยขับเคลื่อนองค์กร กระตือรือร้น มีไหวพริบดี คล่องแคล่ว มองโลกในแง่ดี เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตยังน้อยเห็นโลกแค่ด้านบวก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ กล้าทำกล้าแสดงออก ความผูกพันจงรักภักดีกับองค์กรน้อย สนใจเรื่องงานมากกว่าองค์กร มีความต้องการทำงานที่ตนเองชอบ ทำให้เกิดการลาออกจำนวนมาก

ชัยวัฒน์ ไพนุงศ์, (2551) เจนเนอเรชันวาย กล้าต่อรองเรียกร้องเรื่องค่าตอบแทนให้กับตนเอง ต้องการความมีชื่อเสียง ชอบความยืดหยุ่นในการทำงานในการใช้ชีวิต ชอบอิสระในการใช้ชีวิต หากมีคำถามจะต้องหาคำตอบให้ได้ ต้องการผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็น สามารถแสดงความคิดเห็นได้ มีโลกส่วนตัวสูง ชอบความท้าทาย แปลกใหม่ บรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ มีความเป็นทีม ช่วยเหลือกัน

เจนเนอเรชันวาย แม้จะเป็นคนมั่นใจในตัวเอง แต่ยังต้องการพึ่งผู้บังคับบัญชา ในการแนะนำงาน ให้คำปรึกษาและคอยรับฟัง ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้นำที่ดีในทุกเรื่อง หากผู้บังคับบัญชาได้ใจพวกเจนเนอเรชันวาย จะทำงานอย่างกระตือรือร้น (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550)

สรุป พฤติกรรมการทำงานเจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบัน อยู่ในระดับพนักงานอาวุโส พร้อมทั้งจะขึ้นเป็นระดับผู้บริหาร แต่ยังต้องทำงานร่วมกับเจนเนอเรชันเอ็กซ์และ กลุ่ม เบบี้บูมอยู่ คนกลุ่มนี้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เพราะอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับลำดับความอาวุโส ความจริงใจในเพื่อนร่วมงานลดลง ทำงานแบบไม่ชอบกฎเกณฑ์ การบังคับ ระเบียบที่เคร่งครัด ต้องการสร้างธุรกิจของตัวเอง หรือปรับเปลี่ยนให้ธุรกิจทันสมัย ใช้สังคมออนไลน์ เพื่อปลุกกระแสต่างๆ ต้องการความมั่นคงของตนเองเป็นหลัก

4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

4.1 ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในแง่บวก ที่แสดงออกจากตัวบุคคล ในระหว่างการทำงานที่ทำให้เพื่อนร่วมงานสามารถรับรู้ได้ เกิดเป็นแรงจูงใจหรือแรงผลักดันในการสร้างสรรค์ สิ่งดีให้กับงาน และองค์กร เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กร อันนำไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (แสงเพ็ญ คุณภัทรสกุล, 2557)

4.2 สำนักสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส., 2552) ได้สร้างคู่มือความสุข 8 ประการในการทำงาน Happy Workplace ไว้ดังนี้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร, 2554) 1) สุขภาพดี (Happy Body) พนักงานมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง 2) น้ำใจงาม (Happy Heart) พนักงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สามัคคี สนับสนุน ส่งเสริมร่วมมือกันทำงาน 3) สังคมดี (Happy Society) รักษุมนชนที่ตนเองทำงานอยู่ มีที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมที่ดี การที่มีชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมชุมชนที่ดี 4) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ผ่อนคลายสิ่งต่างๆในชีวิต การหาวิธีการผ่อนคลายให้กับตนเองจะทำให้ร่างกายและจิตใจไม่เครียด 5) หาความรู้ (Happy Brain) มีการศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ 6) ทางสงบ (Happy Soul) มีศีลธรรมมีความศรัทธาในศาสนาเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต เพราะหลักศาสนาทุกศาสนามุ่งเน้นให้คนเป็นคนดี คิดดี ทำดี กระทำดี มีสติ มีสมาธิในการทำงาน 7) ปลอดภัย (Happy Money) ทำงานหาเงิน ประหยัด ใช้เงินเท่าที่จำเป็น ไม่สร้างหนี้สิน ยึดการดำเนินชีวิตที่พอเพียง 8) ครอบครัวดี (Happy Family) การที่พื้นฐานครอบครัวดี ชีวิตย่อมมีความสุขในการทำงานองค์กรจะได้บุคคลที่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีปัญหาในครอบครัว

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์ & พัทธ์ศ ศิริวงศ์, (2559) ได้สรุปผลการวิจัยการการตีความของความสุขในการทำงานดังนี้ 1) การได้ทำงานที่ตนเองรัก โดยไม่มองถึงค่าตอบแทน มีความภาคภูมิใจและรักในองค์กรที่ทำอยู่ และได้มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ได้สอนงานสอนประสบการณ์ความรู้ให้กับผู้อื่น 2) การมีทีมงานที่ดี รู้หน้าที่ของตนเอง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานเพื่อองค์กร 3) การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นการสร้างความสุขให้กับตัวพนักงาน 4) การสร้างความสมดุลในชีวิตและการทำงาน คือ การแบ่งเวลาที่เหมาะสม เวลางาน เวลาครอบครัว และเวลาส่วนตัว ความสมดุลนี้ส่งผลให้ชีวิตมีความสุข 5) การพัฒนาตนเอง ได้ฝึกอบรม สัมมนา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่ตนเองชอบ ทำให้มีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เสริมสร้างประสบการณ์ให้มากขึ้น 6) การมีความมั่นคงในชีวิต การได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และสวัสดิการขององค์กรที่มีให้ก็เป็นสิ่งที่สร้างความสุขให้กับพนักงานได้ การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิทยาการแบบทฤษฎีฐานราก ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม โดยทฤษฎีจะถูกสร้างและได้รับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหาความหมายที่มาจากความหมายของความสุข การสร้างความสุขในการทำงาน และปัญหาที่พบในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จาก

การศึกษาค้นคว้า จากเอกสาร งานวิจัยต่างๆ การสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยแนวคำถามปลายเปิด การถอดคำจากบทสัมภาษณ์ มาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จากนั้นตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า คือ การตรวจสอบที่แสวงหาความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ มาเปรียบเทียบซึ่งกันและกัน (สุรางค์ จันทวานิช, 2554) จนได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำนำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานรากต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมายและการสร้างความสุขในการทำงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายบริษัทประกันภัยจังหวัดราชบุรี สรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อสรุปเชิงทฤษฎี

ความหมายและที่มาของความหมาย	โครงสร้างความสุขในการทำงาน	ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
1) สภาพแวดล้อมดี 2) เพื่อนร่วมงานดี 3) หัวหน้าดี 4) องค์กรดี 5) ทำงานบรรลุเป้าหมาย 6) ผลตอบแทนคุ้มค่า 7) ความมีคุณค่าในตนเอง	1) ปรับมุมมองความคิดของตนเอง 2) รับผิดชอบหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ 3) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 4) ใช้หลักธรรมะในการทำงาน 5) สร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร 6) การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม 7) มีความยุติธรรมและเสมอภาคในองค์กร	1) ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา 2) การแบ่งพวกพ้อง 3) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า 4) ขาดทักษะความรู้ในการทำงาน 5) ระบบเครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย 6) ขาดมาตรฐานในการทำงาน 7) ภาคนโยบายไม่สามารถนำไปใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป

1. ความหมายและที่มาของความหมายของความสุขในการทำงาน

จากตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ความหมาย และที่มาของความหมายไว้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในที่ทำงานส่งผลต่อการทำงาน เมื่อบรรยากาศดี มีอารมณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน “เวลาทำงาน มองซ้าย มองขวาแล้วทุกคนตั้งใจทำงาน มีอุปกรณ์สำนักงานครบครัน เป็นบรรยากาศที่ดีในการทำงานเช่นกัน” (โบ นามสมมติ, 2561)

2) เพื่อนร่วมงานที่ดี ความสุขที่สามารถพบได้ง่ายที่สุด มาจากการมีทีมงานที่เข้าใจช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้งานประสบผลสำเร็จ “การไม่มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นการทำงานที่สุขที่สุด” (เอม นามสมมติ, 2561)

3) หัวหน้าที่ดี หน้าที่การทำงานเริ่มต้นจากการเข้าไปเป็นลูกน้องก่อน ถ้ามีหัวหน้าที่ดี รับฟังปัญหา เข้าใจการทำงาน ให้คำปรึกษาได้ ลูกน้องจะมีกำลังใจในการทำงาน “การทำงานต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายส่วน ประสานงานกันจึงจะสำเร็จลุล่วง เมื่อมีปัญหาจะมีหัวหน้าคอยยื่นมือเข้ามาให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความสุขใจ” (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

4) องค์กรดี องค์กรเป็นส่วนสำคัญในการเลือกที่จะมาทำงาน เมื่อมีองค์กรที่เข้มแข็ง มั่นคง ทำให้สบายใจ เกิดการทำงานแบบเต็มประสิทธิภาพ “องค์กรมั่นคง พนักงานมีความมั่นใจ ทำงานอย่างมีความสุข” (ที นามสมมติ, 2561)

5) ทำงานบรรลุเป้าหมาย งานทุกงานย่อมมีเป้าหมาย ทุกคนล้วนมีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ถึงเป้าหมาย เพราะถ้าทำได้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงว่างานนั้นสำเร็จลุล่วง “ความสุขในการทำงาน คือ การได้ทำในสิ่งใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เป็นที่พอใจกับผลงานที่ออกมา” (มอ นามสมมติ, 2561)

6) ผลตอบแทนคุ้มค่า การทำงานใดๆ เมื่อได้รับผลสำเร็จไม่ว่าจะยากหรือง่าย เพียงแค่ผลตอบแทนที่ได้ต้องแปรตามกัน ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน “รายได้ที่มาจากการทำงานหลักต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน ไม่มีความกังวลแม้เกิดเหตุวิกฤต ก็เป็นสุขแล้วสำหรับชีวิต (เอม นามสมมติ, 2561)

7) ความมีคุณค่าในตนเอง ทุกคนล้วนแต่มีความสามารถในตนเองกันทั้งนั้น เพียงแต่จะสามารถพบแล้วนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้หรือไม่ เมื่อมีผู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้แล้ว ย่อมก่อให้เกิดความภูมิใจ “ทำงานได้ผลดี มีคนชื่นชม เกิดความรู้สึกรักอยากไปทำงานที่เรารัก” (ปี นามสมมติ, 2561)

2. การสร้างความสุขในการทำงาน

จากตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักได้อธิบายถึง การสร้างความสุขในการทำงานไว้ดังนี้

1) ปรับมุมมองความคิดของตนเอง ความสุขเกิดขึ้นง่ายๆ โดยเริ่มที่ตนเอง เพียงแค่ปรับทัศนคติการดำเนินชีวิตให้เป็นไปในทางบวก “มองทุกเรื่องที่เข้ามาเป็นความท้าทาย ได้พบเจอประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อพิสูจน์ตัวเอง และมีความสุขกับการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ๆ (มอ นามสมมติ, 2561)

2) รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เช่น การทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดถูกต้อง ไม่เกิดการตำหนิจากหัวหน้า เป็นความสุขที่หาได้ในการทำงาน “เมื่อได้รับมอบหมายงานก็จะทำอย่างเต็มที่ เพื่อไม่ให้งานมีปัญหา เมื่องานไม่มีปัญหาก็จะทำได้อย่างมีความสุข (ที นามสมมติ, 2561)

3) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การทำงานต้องใช้ความรู้สึกนึกคิดจากหลายส่วนมาประกอบกันให้เกิดเป็นผลงานที่ดี ดังนั้นสิ่งที่อยู่รอบตัวล้วนมีส่วนทำให้งานประสบผลสำเร็จด้วยกันทั้งนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศ วัสดุสิ่งของในที่ทำงาน “เมื่อมีความกดดัน เจองานหนักๆ จะผ่อนคลายโดยการเปลี่ยนอิริยาบถ เช่น ความบันเทิงจากคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน ดูสาระนำรู้จากโทรศัพท์มือถือ คุยเรื่องตลกกับเพื่อนร่วมงานคือวิธีหาความสุขแบบทันที” (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

4) ใช้หลักธรรมะในการทำงาน หลักธรรมสามารถแทรกเข้าไปอยู่ได้ในทุกช่วงจังหวะของชีวิต เมื่อเรายึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิต จะทำให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีความสุข “ใช้ธรรมะในการทำงาน มีสติ และปล่อยวาง” (ทอง นามสมมติ, 2561)

5) สร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร องค์กรต่างๆ ล้วนมีการดำเนินวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น รูปแบบการทักทาย การสร้างความสามัคคี เป็นต้น “มาทำงานทักทายกันด้วยรอยยิ้มก็สุขใจแล้ว” (สา นามสมมติ, 2561)

6) การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่าตอบแทนเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับการทำงาน เมื่อทำงานอย่างเต็มที่พนักงานก็คาดหวังถึงผลตอบแทน และสวัสดิการที่ดีที่พึงได้ “มีความสุขทุกครั้งเมื่อเห็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการ การท่องเที่ยวประจำปี (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

7) ความเสมอภาคในองค์กร ทุกองค์กรจะมีพนักงานในหลายระดับตามความอาวุโส เมื่อพนักงานได้บังคับบัญชาทำสิ่งใดย่อมต้องการให้เกิดความยุติธรรม และเสมอภาคกันในการตัดสินผลงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น “มีผู้บังคับบัญชาดี เข้าใจลูกน้อง ช่วยแก้ไขปัญหา มอบหมายงานอย่างเป็นธรรม (ที นามสมมติ, 2561)

3. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ดังนี้

1) ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา งานที่ถูกบีบรัดด้วยเวลาทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้นควรดูความเหมาะสมของงานที่มอบหมายกับระยะเวลาที่ส่งงาน “มอบหมายงานที่ไม่มีความชัดเจน เนื้อหาที่ไม่สามารถนำไปสู่คำตอบที่ต้องการได้ ปริมาณงานมากอยากได้งานเร็ว เกิดความเครียดสะสม” (ทอง นามสมมติ, 2561)

2) การแบ่งพวกพ้อง ทุกองค์กร ทุกอาชีพต่างมีมุมมองที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย เกิดการแบ่งแยกฝ่าย แข่งขันกัน มีทีมที่ถูก-ผิดทุกครั้ง จนบางครั้งนำไปสู่การทะเลาะวิวาท “มีปัญหาเรื่องเพื่อนร่วมงาน มักมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ไม่เข้าใจซึ่งกัน (एम นามสมมติ, 2561)

3) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า องค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามักเจอปัญหานี้ “ตัวแทนที่เข้ามาติดต่องาน ขอบขอผลประโยชน์เพิ่ม ซึ่งเราไม่สามารถทำได้ พูดไปมาจนเกิดอารมณ์โมโห (เปียร์ นามสมมติ, 2561)

4) ขาดทักษะความรู้ในการทำงาน ทักษะที่ใช้ในแต่ละงานมีความพิเศษเฉพาะตัว เมื่อทำสิ่งใดเราต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินงานนั้นได้สำเร็จลุล่วง “ทำงานที่ไม่เคยทำแล้วต้องทำโดยที่ไม่มีความรู้ ทำให้งานผิดพลาด (एम นามสมมติ, 2561)

5) เครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย ปัจจุบันการทำงานต้องอาศัยระบบอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลต่างๆ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อเกิดการขัดข้องทำให้ไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ “งานรับเยอะระบบล่ม งานก็จะเอา มันเอาไม่ได้ ระบบกาก” (แมว นามสมมติ, 2561)

6) ขาดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจการทำงาน ในองค์กรแต่ละองค์กรมีพนักงานทำหน้าที่อยู่มากมาย เมื่อถึงกำหนดส่งงานจะมีพนักงานที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันสร้างสรรค์ผลงานมาส่งหัวหน้า มักไม่มีหลักในการพิจารณาจะตัดสินใจจากความพึงพอใจส่วนตัวเป็นหลัก เกิดความไม่เป็นธรรม “ความไม่มีหลักมาตรฐานของการทำงาน บางอย่างใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ ทำให้มาตรฐานในการทำงานของแต่ละคนไม่เหมือนกัน” (ปี นามสมมติ, 2561)

7) ภาคนิเทศไม่สามารถนำมาใช้ในภาคปฏิบัติได้เสมอไป ทฤษฎีเป็นแนวทางสำหรับการทำสิ่งนั้น แต่การปฏิบัติคือการได้ลงมือทำในสิ่งนั้น บางครั้งการปฏิบัติที่มีข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถทำตามทฤษฎีได้ “บางทีทฤษฎีที่รู้กัน มันไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ มันไปด้วยกันไม่ได้” (ใหม่ นามสมมติ, 2561)

บทสรุป และอภิปรายผลการวิจัย

สรุปจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ สามารถให้ความหมาย ที่มาของความหมายของความสุขในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ได้แก่ สภาพแวดล้อมดี เพื่อนร่วมงานดี หัวหน้าดี องค์กรดี ทำงานบรรลุเป้าหมาย ผลตอบแทนคุ้มค่า และมีความมีคุณค่าในตนเอง ด้านการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี ได้แก่ การปรับมุมมองความคิดของตนเอง รับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ใช้หลักธรรมในการทำงาน สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความเสมอภาคภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์ ที่วิจัยเรื่อง การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและองค์ประกอบความสุขในการทำงานของกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในเจนเนอเรชั่นวาย : การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก พบว่า ได้ให้ความหมายและที่มาของความหมายไว้ว่า ได้ทำงานที่ตนเองรัก มีทีมงานที่ดี บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีความสมดุลในชีวิตและการทำงาน ได้พัฒนาตนเอง และมีความมั่นคงในชีวิต ส่วนองค์ประกอบของความสุขประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ภายใน คือตนเอง และภายนอก คือ หัวหน้าองค์กร และเพื่อนร่วมงาน สุดท้ายปัญหาที่เกิดขึ้นการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี พบปัญหาดังนี้ ปริมาณงานไม่สมดุลกับเวลา การแบ่งพวกพ้อง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันกับลูกค้า ขาดทักษะความรู้ในการทำงาน เครือข่ายเกิดความผิดพลาดบ่อย ขาดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินใจ การทำงานและภาคนิเทศไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

รายการอ้างอิง

- โหม่นภา บุญธรรม. (2558). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทแบรนด์ (1835) จำกัด. วารสารวิชาการ การตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี. 2(2), 77-86.
- ชัยวัฒน์ ไพบูลย์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. นักศึกษาโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์, & พัทธ์ชัย ศิริวงศ์ (2559). การให้ความหมาย ที่มาของความหมายและองค์ประกอบ
ความสุขในการทำงานของกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในเจนเนอเรชันวาย : การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎี
ฐานราก. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 12(1), 109-144.
- อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2557). เสริมทักษะหัวหน้ายุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2557). แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินติ้ง.
วิทยา ชีวโรจน์ชัย. (2555). รักและผูกพันเจนเนอเรชันแซด. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรการทำงานของพนักงาน. วารสารบริหารคน. 27(3), 10-16.
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2551). ความสุข. วารสารทรัพยากรมนุษย์. 3(1), 3-13”
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ สำนักงานสนับสนุนสุขภาวะองค์กร. (2554). คู่มือความสุข 8
ประการในที่ทำงาน HAPPY WORK PLACE. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 12, 2561 จาก
[http://www.thaihealth.or.th/Content/20757-คู่มือความสุข20ประการในที่ทำงาน
20HAPPY20WORK20PLACE.html](http://www.thaihealth.or.th/Content/20757-คู่มือความสุข20ประการในที่ทำงาน20HAPPY20WORK20PLACE.html)
- เสน่ห์ จุย์โต. (2551). องค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: ฝ่ายตำรา สำนักวิชาการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). Gen Y จับให้มันคั่นให้เวิร์ค. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.
- แสงเพ็ญ คุณภักทรสกุล. (2557). อิทธิพลของการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตที่มี
ต่อความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท บารูม ดีไซน์ จำกัด. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- Bennis, Warren. (1969). Organization Development ; Its Nature, Origins and Prospects.
Reading, Mass : Addison-Wesley