การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS COMPANY IN RAYONG PROVINCE

[1]ชนนิสา มหาวงศ์, [2]ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา และ [3]สฎายุ ธีระวณิชตระกูล

[1]Chonnisa Mahawong, [2]Paratchanun Charoenarpornwattana and [3]Sadayu Teeravanitrakul

[1]มหาวิทยาลัยบูรพา, ประเทศไทย

[1]Burapha University, Thailand

[1]chonnisam@gmail.com, [2]paratchanun@go.buu.ac.th, [3]sadayu@go.buu.ac.th

Received: October 26, 2024; **Revised** :November 27, 2024; **Accepted** :December 28,2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานและประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือพนักงานของบริษัท จำนวน 10 คน 2) แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท จำนวน 230 คน และ 3) แบบคำถามในการสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้สนทนากลุ่ม คือผู้บริหารของบริษัท จำนวน 7 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาของพนักงาน สรุปได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก ปัญหาที่เกี่ยวกับการ

---

[1]นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

[3]รองศาสตราจารย์ ดร. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ทำงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ด้านลักษณะการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบการทำงานใหม่และด้านสมดุลชีวิตการทำงานประเด็นที่สอง ปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ด้านสุขภาพร่างกายสุขภาพจิตใจและพฤติกรรม ด้านครอบครัวและด้านการเงิน 2) พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ31-35 ปีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีปฏิบัติงานในสังกัดสายงานการผลิต และอยู่ในกลุ่มงานกระบวนการผลิต ซึ่งภาพรวมปัญหาของพนักงานทั้ง 2 ประเด็นมีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย โดย 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย และด้านระบบการทำงานใหม่ ตามลำดับ ส่วนปัญหาเร่งด่วนที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการเงิน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ 3) ผลการออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การเข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงาน มี 3 รูปแบบ คือ 1) โดยที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ 2) โดยผู้ให้บริการภายนอกและ 3) เข้าร่วมกิจกรรมความสุข 8 ประการและส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น และ 4) ผลการประเมินระบบความช่วยเหลือพนักงาน สรุปได้ว่า ระบบความช่วยเหลือพนักงาน มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ที่จะนำมาใช้กับพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

คำสำคัญ : ความต้องการช่วยเหลือเร่งด่วน; ระบบความช่วยเหลือพนักงาน

Abstract

The objectives of this research were to 1) study various problems and assistance needs of employees in this company. and group the characteristics of various problems found, 2) study the level of urgency of the problems that employees need, 3) design the employee assistance program for more appropriately and consistent with the problems faced by employees and 4) evaluate the suitability and feasibility of the employee assistance program for application. This research is a mixed method research by using in-depth interview and questionnaire for collecting data from 10 key performances and a sample group of 230 employees. Statistic used in the research included by frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis and content analysis in qualitative research.The result found that 1)

there are 2 kinds of problem. Firstly, the problem related to work included by organization structure and strategies, rotation of management level, working characteristic/ working operation, team work with internal and cross-functional team, team management, problem with supervisor, problem with colleague, problem with new working systems and programs, work life balance. secondly, the problem unrelated to work included by physical health, mental health and behavioral, family and financial. 2) Most of employees are female, aged between 31-35 years old, married, graduated with bachelor's degree, worked under 5 years' experience and worked in department of production and worked as Direct Employee / Blue Collar. The level of urgency of the problems was at low level. The top three are the nature of the job, the transfer of department managers and the new work system. Moreover, urgent issues that employees need assistance from the top three are finance, work life balance, and teamwork. It consists of two parts: Part 1: There are three forms of employee support system participation: 1) provided by internal consultants; 2) Participated in 8 happy activities by external service providers, Part 2: Employee Support Activities, and 4) Employee Support System Evaluation Results. In summary, the employee support system is applicable to employees of automotive parts manufacturing companies in Rayong

บทนำ

บุคลากรซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกสับสนต่อวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566)

การช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไขปัญหา ด้วยระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ซึ่งบริษัทควรนำมาพิจารณา เพื่อการจัดให้มีระบบการช่วยเหลือแก่พนักงานในองค์กรให้สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและตรงจุด (อังคณา นักสำรวจ, 2565) จากการสำรวจของกรมสุขภาพจิตพบว่า 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างเผชิญกับความเครียด สถานการณ์เช่นนี้ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในขณะที่ภาระงานของพนักงานก็ยังคงดำเนินอยู่

สถานการณ์เหล่านี้อาจทำให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้นและเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินงานของพนักงาน ดังนั้นนายจ้างจึงควรพิจารณาถึงความจำเป็นให้มีการจัดการระบบการช่วยเหลือพนักงานเพื่อช่วยให้พนักงานผ่านพ้นความท้าทายเหล่านี้ไป (Ramachannel, 2023)

ในการจัดการธุรกิจโดยภาพรวมนั้นมีความเกี่ยวข้องการบริหารคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นโครงการ Employee Assistance Program (EAP) ระบบช่วยเหลือพนักงานโดยการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาชีวิต ทั้งเรื่องร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ ครอบครัว เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรสามารถช่วยให้ความช่วยเหลือผ่านระบบ EAP อีกทั้งข้อมูลทุกอย่างของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับ EAP มีทั้งการบริการแบบประจำของภายในองค์กร และแบบประจำจากภายนอกองค์กร (PEACE PLEASE, 2023) ทั้งนี้ข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 - 2563 พบว่า ร้อยละ 60 ของพนักงานที่ลาออกจากงาน ไม่ได้มีความตั้งใจที่อยากจะลาออกอย่างแท้จริง แต่มีเหตุแอบแฝงอันจูงใจไปสู่การลาออกจากงาน เป็นผลกระทบมาจากปัญหาส่วนตัว ปัญหาการขาดสมดุลในชีวิต ปัญหาด้านการเงิน ภาระหนี้สินปัญหาครอบครัว และปัญหาจากความกดดันหรือความเครียดในทำงาน จากปัญหาของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาอันไม่เกี่ยวกับข้องกับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากบริษัทฯ แต่เป็นปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาปัญหาของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน พร้อมทั้งประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานที่สอดคล้องและเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น

1.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ

1.2 เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตขึ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ

2. เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

3. เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในระยะนี้ คือ 1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 5 คน และกลุ่มที่ 2 พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน จำนวน 5 คน โดยแบ่งตามช่วงอายุการทำงานในบริษัทแห่งนี้ และ 2) พนักงานประจำคนไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จำนวน 230 คน โดยได้ทำการคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ในส่วนของระยะที่ 3 : ผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP) จำนวน 9 ข้อ

2.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 85 ข้อคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปวิเคราะห์และนำเสนอในเชิงพรรณนาต่อไป

ผลการวิจัย

1. ปัญหาของพนักงานในองค์กรมี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ด้านครอบครัว และด้านการเงิน อย่างไรก็ดี จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์ใจความหลัก พบว่า ปัญหาของพนักงานในบริษัทแห่งนี้มี 12 ด้าน ซึ่งมีปัญหา 10 ด้าน ที่มีความสอดคล้องกับผลจากการทบทวนวรรณกรรม และมีเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน ได้แก่

ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ และด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย และผลการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาหารุนแรงและความเร่งด่วนในความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน

ตารางที่ 1 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดยภาพรวม

ปัญหาของพนักงาน	ระดับความรุนแรงของปัญหา			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ	2.36	1.022	น้อย	5
ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	2.44	1.007	น้อย	2
ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน	2.46	1.058	น้อย	1
ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน	2.36	1.033	น้อย	5
ด้านการบริหารจัดการทีม	2.37	0.965	น้อย	4
ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	2.34	1.040	น้อย	6
ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.27	1.020	น้อย	8
ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่	2.39	0.989	น้อย	3
ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	2.32	1.014	น้อย	8
ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	1.99	0.994	น้อย	9
ด้านครอบครัว	1.94	1.041	น้อย	10
ด้านการเงิน	2.36	1.232	น้อย	5
รวม	**2.30**	**1.034**	**น้อย**	**-**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดยภาพรวม พบว่า ปัญหาของพนักงานมีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัญหา พบว่า ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน มีความรุนแรงเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารใน ปัญหาด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม และปัญหาด้านครอบครัว ตามลำดับ

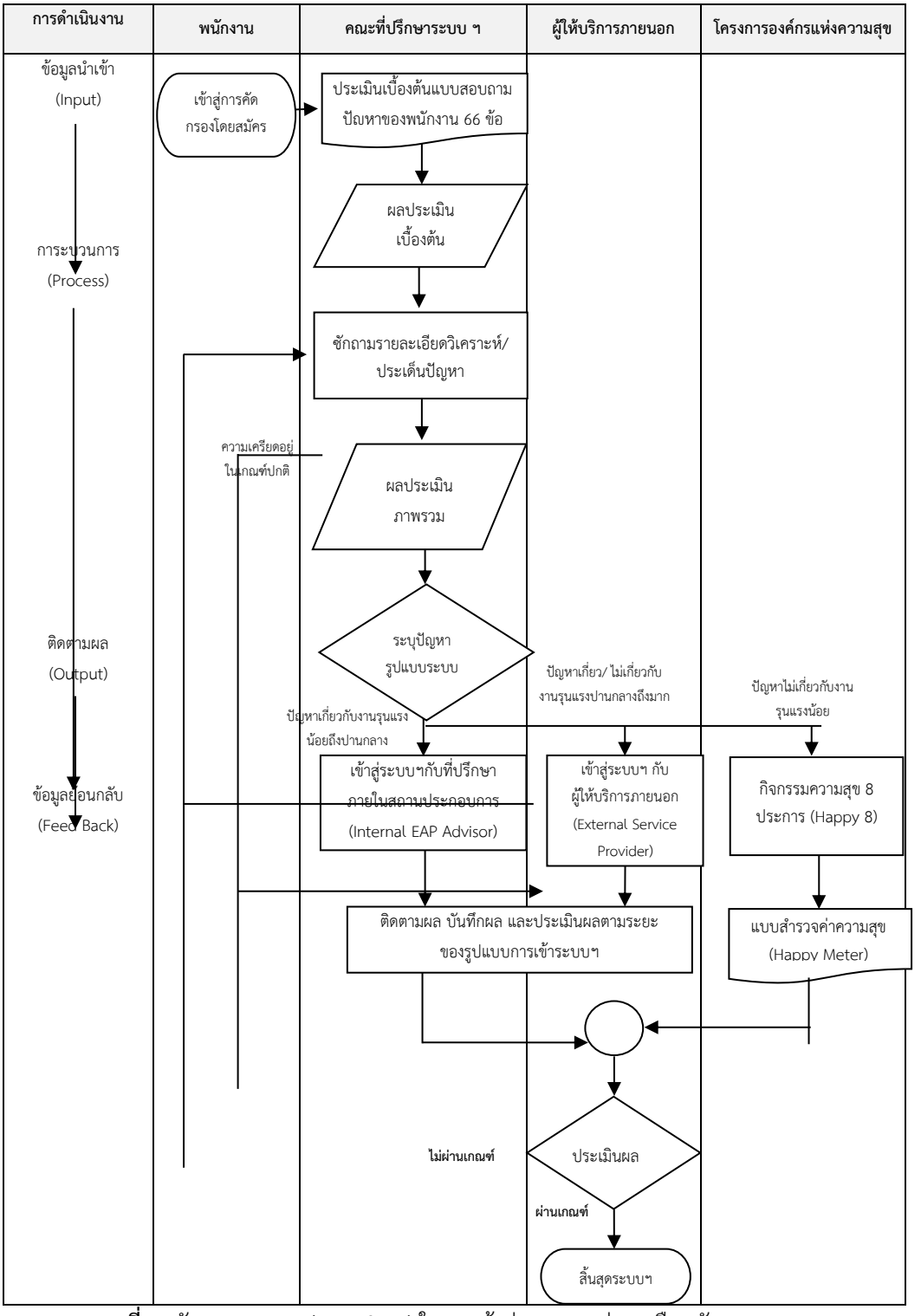
ตารางที่ 2 ระดับความเร่งด่วนในความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน

ความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน	ระดับความเร่งด่วน			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ	2.51	0.983	น้อย	6
2. ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	2.43	1.003	น้อย	8
3. ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน	2.52	0.928	น้อย	5
4. ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน	2.57	1.016	น้อย	3
5. ด้านการบริหารจัดการทีม	2.54	1.013	น้อย	4
6. ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	2.43	1.020	น้อย	8
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.33	1.031	น้อย	9
8. ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่	2.54	1.004	น้อย	4
9. ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	2.65	1.033	ปานกลาง	2
10. ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	2.49	0.988	น้อย	7
11. ด้านครอบครัว	2.30	1.075	น้อย	10
12. ด้านการเงิน	2.77	1.284	ปานกลาง	1
รวม	**2.51**	**1.030**	**น้อย**	**-**

จากตารางที่ 2 ลำดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการเงิน มีความเร่งด่วนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านครอบครัว ตามลำดับ

2. การออกแบบ (Design)

ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP : Employee Assistant Program) ผู้วิจัยออกแบบผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model)

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-Employee Assistance Program) ด้วยโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace Project) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จัดตั้งคณะทำงานองค์กรแห่งความสุขขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำ ตัวแทนและช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งดำเนินการจัดกิจกรรมความสุขทั้ง 8 ด้านร่วมกับบริษัทฯ

2. ร่างแผนงบประมาณ ค่าใช้จ่าย กำหนดการและระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละกิจกรรม

3. จัดให้มีการประเมินค่าความสุขของพนักงานในองค์กร 1 ครั้งต่อปี โดยใช้เครื่องมือ Happy Meter ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

4. นำเสนอและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม ผลการประเมินค่าความสุขของพนักงานในองค์กรต่อผู้บริหารเพื่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้มีความเหมาะสมต่อไป

กิจกรรมในโครงการองค์กรแห่งความสุข ประกอบไปด้วย

1. กิจกรรมสุขภาพดี ได้แก่ โครงการสะสมชั่วโมงออกกำลังกาย แลกของรางวัล และสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนสให้กับพนักงาน ฟิตเนสในสถานประกอบการ เป็นสถานที่ออกกำลังและมีอุปกรณ์กีฬาต่าง ๆ ให้พนักงานได้ออกกำลังกายในช่วงเวลาว่าง หลังเลิกงาน หรือวันหยุดและโครงการมีอาหารเมนูสุขภาพ อาหารคลีนทุก ๆ วันศุกร์ที่โรงอาหารของบริษัท

2. กิจกรรมน้ำใจงาม ได้แก่ กิจกรรมกระเช้าเยี่ยมเพื่อนพนักงานที่เจ็บป่วย และกิจกรรมทำประโยชน์เพื่อสังคม เช่น เยี่ยมสถานดูแลคนพิการ เด็กกำพร้า และผู้สูงอายุ

3. กิจกรรมผ่อนคลาย ได้แก่ กิจกรรมเล่นหมากรุก หมากฮอตในช่วงพักเบรก โดยบริษัทจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ไว้ให้ในจุดต่าง ๆ ห้องสันทนาการ ห้องสมุด และห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ให้พนักงานได้ใช้งานช่วงเวลาพักเบรก มุมทำงานสบายตา สบายใจสำหรับพนักงานสำนักงาน มุมทำงานในสวน มุมทำงานนอกอาคารพื้นที่สีเขียว มุมทำงานดาดฟ้า และมุมร้านกาแฟในสวน ราคาพิเศษสำหรับพนักงาน กิจกรรมนวดผ่อนคลายระหว่างวัน โดยหมอนวดตาบอด ครั้งละไม่เกิน 20 นาที ต่อคน ต่อครั้ง และกิจกรรมสัปดาห์วันสงกรานต์ แข่งขันก่อพระทราย เล่นเกมส์ และประกวดภาพถ่ายวันครอบครัว และกิจกรรมวันลอยกระทง แข่งขันประดิษฐ์กระทง ประกวดนางนพมาศ และประกวดภาพถ่ายวันลอยกระทง

4. กิจกรรมหาความรู้ ได้แก่ มุมห้องสมุดและจุดบริการ พนักงานสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ทั้งที่เกี่ยวกับความรู้ในงาน และด้านอื่น ๆ โครงการสนับสนุนเงินทุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และเติบโตในสายอาชีพและกิจกรรมส่งเสริมทักษะทางภาษา คอร์สเรียนภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่พนักงานมีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน

5. กิจกรรมจิตใจสงบสุข ได้แก่ กิจกรรมพาพนักงานทำบุญ 9 วัด ในช่วงวันหยุด และกิจกรรมพาพนักงานไปปฏิบัติธรรม ทำบุญตักบาตรวันเกิดประจำเดือน และวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมถวายเทียนแห่พรรษา

6. กิจกรรมปลอดหนี้ ได้แก่ กิจกรรมเปิดตลาดนัดหลังเลิกงานในสถานที่ที่บริษัทจัดไว้ให้พนักงานสามารถนำสินค้ามาขายนอกเวลาทำงานของพนักงาน และสหกรณ์ออมทรัพย์สำหรับพนักงานสามารถฝากเงินและกู้เงินได้ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

7. กิจกรรมครอบครัวดี ได้แก่ กิจกรรมมอบทุนการศึกษาบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดี กิจกรรมวันครอบครัว Family day ให้พนักงานพาครอบครัวมาเยี่ยมชมสถานที่ทำงาน ชุ้มกิจกรรมเกมส์ วอร์คแรลลี่ ให้กับพนักงานและครอบครัว ความรู้สำหรับคุณแม่ และคุณพ่อมือใหม่แจกชุด New born ให้กับพนักงานที่เพิ่งคลอดบุตร และแจกนมให้พนักงานหญิงในระหว่างตั้งครรภ์เดือนละ 30 กล่อง และการลาพิเศษสำหรับพนักงานชายที่ต้องไปดูแลภรรยาที่คลอดบุตรครรภ์ละ 5 วัน

8. กิจกรรมสังคมดี ได้แก่ กิจกรรมสานสัมพันธ์กับชุมชนใกล้เคียง เช่น งานวันเด็ก กิจกรรมลดโลกร้อน ปลูกป่า เก็บขยะ และกิจกรรมบริจาคโลหิตกับสภากาชาติไทย

สรุปได้ว่า กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-EAP) ภายใต้โครงการสุขภาวะในองค์กร เป็นรูปแบบกิจกรรมที่นำเสนอขึ้นมา เพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ แก้ไขปัญหา หรือช่วยหาทางออกให้พนักงานได้ในเบื้องต้น ซึ่งอาจมีผลช่วยให้ระดับความรุนแรงของปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานลดน้อยลง

3. การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน สรุปได้ว่า ปัญหาและความต้องการได้รับการช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่มีผลต่อสุขภาพและชีวิต ซึ่งพนักงานมีความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับน้อยโดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหาร และด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ เมื่อเรียงลำดับความเร่งด่วน พบว่าด้านการเงิน มีความเร่งด่วนมากที่สุด ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ออกแบบโปรแกรมการช่วยเหลือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน 1) ผังกระบวนการ ในการเข้าร่วมโปรแกรมการช่วยเหลือพนักงาน (EAP) และ 2) กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-EAP) ด้วยโครงการองค์กรแห่งความสุข และเมื่อให้ผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ทั้ง 7 คน ร่วมกันประเมินความเหมาะสมและ

ความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานพบว่า ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ทั้ง 2 ส่วน มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ให้ดำเนินการกับพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่างๆ ที่พบ ได้แก่ ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ ความไม่ชัดเจนของผู้บริหาร ช่องทางในการสื่อสารไม่ชัดเจน สอดคล้องกับภิระเนตร์ วิทยาธนรัตนา (2561) พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร หากการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลดีต่อองค์กร นโยบายที่ชัดเจน และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรประสบผลสำเร็จ ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารทีม เนื่องจากทัศนคติและมุมมองผู้บริหารแต่ละคนที่อาจจะแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอรวรรณ ภัทรดำเนินสุข (2564) พบว่า การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล รวมถึงโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขว้าง ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ความเหมาะสมระหว่างงานที่รับผิดชอบกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถของพนักงาน ควรมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอ และมีปริมาณงานที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับพงษกร คุ้มใจดี (2562) พบว่า ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันภายในทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับอิงครัต จันทร์วงศ์ (2566) พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีของทีมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารจัดการทีม ความสามารถของหัวหน้าทีมที่มีศักยภาพจะทำให้รับมือและจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับอิงครัต จันทร์วงศ์ (2566) พบว่า ผู้นำทีมที่ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาที่ให้การยอมรับ รับฟังความเห็นพนักงาน มีความเป็นกลาง เสมอภาค และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับพงษกร คุ้มใจดี (2562) การที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร (2564) ระบุว่า หากพนักงานมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ด้านระบบและ

โปรแกรมการทำงานใหม่ ที่ต้องได้รับความช่วยเหลือด้านการให้ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการทำงาน และมีการนำระบบที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้พนักงานได้ลดเวลาทำงานหรือมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Ntombizakithi Rejoice et al (2015) พบว่า องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายในการทำงานรวมถึงการออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับบุคคล ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน พนักงานไม่สามารถจัดสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้ เพราะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน สอดคล้องกับสราวลี แซงแสวง (2559) ที่ระบุว่า ไม่ควรมีระบบการทำงานเอางานกลับไปปฏิบัติงานที่บ้าน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Treven (2005) ระบุว่า โปรแกรมการจัดการความเครียด ที่มีแผนงานด้านสุขภาพ เป็นสิ่งที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลในการดูแลรักษาสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ด้านครอบครัว มีปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือน้อยที่สุด แต่ก็ยังถือว่า เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อให้พนักงานลดความเครียดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับปรียาภา กิจมหานนท์ (2541) ที่ระบุว่า องค์กรควรจัดให้มีเรื่องการช่วยเหลือด้านครอบครัวด้วย จะสามารถช่วยแก้ปัญหาที่พนักงานเผชิญอยู่ได้ และ ด้านการเงิน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระหน้าที่และสภาพเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานจะมีปัญหาทางการเงิน สอดคล้องกับรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร (2564) ระบุว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ระดับความรุนแรงของปัญหาและระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองต้องการความช่วยเหลือ จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

2. ออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทแห่งนี้ ให้มีความเหมาะสมและสอดกล้องกับปัญหาของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบระบบการช่วยเหลือพนักงานในบริษัทแห่งนี้ คือ ผังกระบวนการในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน 5 ขั้นตอน โดยเริ่มจัดตั้งคณะที่ปรึกษาฯ ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ ซึ่งขั้นตอนในเข้าสู่ระบบฯ ได้แก่ 1) พนักงานเข้าสู่ระบบฯ ด้วยการคัดกรองความเครียดโดยสมัครใจ 2) คณะที่ปรึกษาฯ ซักถามรายละเอียดและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา 3) คณะที่ปรึกษาฯ ระบุปัญหาและรูปแบบระบบการช่วยเหลือ 4) ติดตามผล บันทึกผล และประเมินผลในแต่ละระยะ 5) ประเมินก่อนออกจากระบบฯ ซึ่งมีขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสอดคล้องกับ Simon Coakley (2015) ในการประชุมอภิปรายเพื่อทบทวน โครงการ EAP ขององค์กร สรุปได้ว่าในการดำเนินการ การดูแลและการประเมินผลโครงการ EAP ให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) จัดตั้ง

คณะกรรมการกำกับดูแลโครงการ EAP 2) การออกแบบและพัฒนาโครงการ EAP 3) คัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาภายนอก 4) การดำเนินการ โครงการ EAP ให้กับพนักงาน 5) การติดตามผลโครงการ EAP และ 6) การประเมินผลโครงการ EAP

3. ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จากผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นได้ โดยผู้บริหาร ระดับสูง 7 คน พบว่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ให้เกิดการดำเนินการ เนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นว่า องค์กรจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน เกิดจากฟันเฟืองที่สำคัญที่สุด นั่นก็คือ พนักงาน จึงควรให้การลงทุนกับพนักงานในการสอนงาน ฝึกอบรม ดังนั้น ทางผู้บริหารจึงเห็นควรและสนับสนุนมีการพัฒนาโครงการความช่วยเหลือในบริษัทแห่งนี้อย่างเป็นรูปธรรม

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาของพนักงาน และนำมาพัฒนาเป็นผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model) ที่มีความเหมาะสมกับพนักงานในองค์กรแห่งนี้ ซึ่งองค์กรสามารถนำไปปรับใช้หรือนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและระบบการช่วยเหลือพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปรียาภา กิจมหานนท์. (2541). *การจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program, EAP) เป็นสวัสดิการในสถานประกอบการ.* โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์, ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

พงษกร คุ้มใจดี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดธัญบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภิระเนตร์ วิทยาธนรัตนา. (2561). *การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและผลกระทบที่มีต่อพนักงาน กรณีศึกษาเกี่ยวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

รุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร. (2564). *ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท. แห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สราวลี แซงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิงครัต จันทร์วงศ์. (2566). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อรวรรณ ภัทรดำเนินสุข. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Coakley, J. (2015). Assessing the sociology of sport: On cultural sensibilities and great sport myth. *International Review for the Sociology of Sport, 50*(4-5), 402-406.

Ntombizakithi Rejoice Bophela and Patsy Govender. (2015). Employee assistance programs (EAPs): tools for quality of work life. *Problems and Perspectives in Management, 13*(2-si), 506-514

PEACE PLEASE. (2023). *Employee Assistance Program (EAP) คืออะไร? มีประโยชน์กับองค์กรได้ อย่างไรบ้าง?*. https://peacepleasestudio.com/blog/employee-assistance-program-eap/.

Treven, S., & Potocan, V. (2005). Training programmes for stress management in small businesses. *Education & Training, 47*(8-9), 640–652.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rde.d. New York: Harper and Row Publications.