



การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดระยอง

ชนนิสา มหาวังศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดระยอง



ชนนิสา มawangศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารับราชการมนุษย์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

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



CHONNISA MAHAWONG

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF ARTS
IN HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT
FACULTY OF EDUCATION
BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ชนนิสา มawangค์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชนันท์ เจริญอากรณ์ (รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)
วัฒนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชนันท์ เจริญอากรณ์
วัฒนา)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวนิชตระกูล) (รองศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวนิชตระกูล)

..... กรรมการ

(ดร.ไพรินทร์ ทองภาพ)

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศญาญ ชีระวนิชตระกูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62920231: สาขาวิชา: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์/ การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน/ ระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ชื่อนิตามหาวงศ์: การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง. (THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS COMPANY IN RAYONG PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปรชรัตน์ เจริญอารมณ์วัฒนา, Ph.D., สฤยา ชีระวิชิตระกูล, Ed.D. ปี พ.ศ. 2567.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน และประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานของบริษัทจำนวน 10 คน 2) แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท จำนวน 230 คน และ 3) แบบคำถามในการสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้สนทนากลุ่ม คือ ผู้บริหารของบริษัท จำนวน 7 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาของพนักงาน สรุปได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ด้านลักษณะการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบการทำงานใหม่ และด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ประเด็นที่สอง ปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ด้านสุขภาพร่างกายสุขภาพจิตใจและพฤติกรรม ด้านครอบครัว และด้านการเงิน 2) พนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ปฏิบัติงานในสังกัดสายงานการผลิต และอยู่ในกลุ่มงานกระบวนการผลิต ซึ่งภาพรวมปัญหาของพนักงานทั้ง 2 ประเด็นมีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย และด้านระบบการทำงานใหม่ ตามลำดับ ส่วนปัญหาเร่งด่วนที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ 3) ผลการออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การเข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงาน มี 3 รูปแบบ คือ 1) โดยที่ปรึกษา

ภายในสถานประกอบการ 2) โดยผู้ให้บริการภายนอก และ 3) เข้าร่วมกิจกรรมความสุข 8 ประการ และส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น และ 4) ผลการประเมินระบบความช่วยเหลือพนักงาน สรุปได้ว่า ระบบความช่วยเหลือพนักงาน มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ที่จะนำมาใช้กับพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง



62920231: MAJOR: HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT; M.A. (HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT)

KEYWORDS: EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM/ AUTOMOTIVE PART COMPANY/ DEVELOPMENT OF EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM

CHONNISA MAHAWONG : THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS COMPANY IN RAYONG PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: PARATCHANUN CHAROENARPORNWATTANA, Ph.D. SADAYU TEERAVANITRAKUL, Ed.D. 2024.

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.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร.สฤายุ ธีระวนิชตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่แนะนำแนวทาง ให้คำปรึกษา รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและใส่ใจในงานวิทยานิพนธ์นี้ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี และ ดร.ไพรินทร์ ทองภาพ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและวิจารณ์ผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ และคำแนะนำ เพื่อแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้มีคุณภาพ และขอขอบคุณ บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ในการอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

เนื่องจาก งานวิจัยนี้ส่วนหนึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยศาสตร์ทุกท่าน รวมถึงผู้อยู่เบื้องหลังซึ่งผู้วิจัยไม่อาจกล่าวได้หมด ณ ที่นี้ ที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจกับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ทั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ชนนิสา มหาวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฌ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ขอบเขตของงานวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	13
แนวคิดเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.....	26
โปรแกรมความสุขในการทำงาน	30
เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	44

การศึกษาระยะที่ 1 การสำรวจข้อมูลและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) การ ทบทวนวรรณกรรม.....	46
การศึกษาระยะที่ 2 การออกแบบ (Design)	56
การศึกษาระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation).....	58
จริยธรรมในการวิจัย	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 1 การสำรวจข้อมูลและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 2 การออกแบบ (Design) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2	92
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบ ความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3	100
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผลการวิจัย.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก	123
ภาคผนวก ข	129
ภาคผนวก ค	131
ภาคผนวก ง.....	142
ภาคผนวก จ	152
ภาคผนวก ฉ	169
ประวัติย่อของผู้วิจัย	171



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทแห่งนี้ ..	45
ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ	63
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาทั้งหมดของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	77
ตารางที่ 4 ผลการศึกษาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยเชิงคุณภาพ	89
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดย ภาพรวม	90
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเร่งด่วนในความต้องการความ ช่วยเหลือของพนักงาน	91
ตารางที่ 7 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของ บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง	101
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	153
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	153
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	154
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	154
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในองค์กร ปัจจุบัน	155
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดงานที่ปฏิบัติ	155
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะกลุ่มงาน	156
ตารางที่ 15 ระดับความรุนแรงของปัญหานักงาน ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร	156
ตารางที่ 16 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	158

ตารางที่ 17 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน.....	159
ตารางที่ 18 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน	160
ตารางที่ 19 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการทีม	161
ตารางที่ 20 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	162
ตารางที่ 21 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน	163
ตารางที่ 22 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่.....	164
ตารางที่ 23 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	165
ตารางที่ 24 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม.....	166
ตารางที่ 25 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านครอบครัว	167
ตารางที่ 26 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการเงิน.....	168

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
ภาพที่ 2 ผลกระทบของความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการ	16
ภาพที่ 3 ตัวแบบความเครียด สาเหตุ ประเภท และผลลัพธ์	18
ภาพที่ 4 ฟังก์ชัน การบริการระบบการช่วยเหลือพนักงานและการดูแลสุขภาพที่มีการจัดการ	25
ภาพที่ 5 แผนที่บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศ	29
ภาพที่ 6 ฟังก์ชันการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model).....	94

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบดิจิทัล ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หรือ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต ระบบคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุคดิจิทัล (Digital) และยุคโรโบติก (Robotic) จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน บุคลากรซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด Culture shock หรือความรู้สึกสับสนต่อวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น (นันทา โสรรัตน์ 2558, หน้า 1)

เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายหลายประเทศทั่วโลกจึงมีแผนผลักดันนโยบายต่าง ๆ ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถของประชาชนในประเทศด้วยซึ่งระบบเศรษฐกิจที่กำลังเป็นที่สนใจอย่าง Creative economy หรือระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้คำนิยาม Creative economy ไว้ว่า “เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการสร้างและใช้องค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ” จึงน่าจะเป็นโอกาสที่ประเทศไทยจะได้ปรับกลยุทธ์ทางเศรษฐกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มคุณค่า สร้างมูลค่า และส่งเสริมความสามารถให้สินค้าไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขันอยู่แล้ว มาสร้างสรรค์ให้เกิดความแตกต่างเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันแบบเดิม ๆ ซึ่งจะทำให้งานแบบ

ดั้งเดิมในหลาย ๆ ตำแหน่งหายไป และขณะเดียวกันก็จะมียางรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน (พัชรพร สิริพัฒน์ไพบูลย์ 2559)

McLagan (1983) นักวิชาการด้านการฝึกอบรมได้นำเสนอและอธิบายเกี่ยวกับโมเดล วงล้อของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource wheel) ของ The American Society for Training and Development, Washington, D.C.) ไว้ว่า วงล้อทรัพยากรมนุษย์ เป็นการกำหนด ขอบเขตการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ 9 ด้าน ในทุก ๆ ด้านต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและ ส่งผลต่อการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจ เกิดการพัฒนา มีความพร้อม ต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้ ในแต่ละด้านจะมีจุดเน้นที่แตกต่าง กันและใช้เทคโนโลยีเฉพาะของแต่ละด้าน ซึ่งวงล้อทรัพยากรมนุษย์ 9 ด้าน (Nine areas of human resource wheel) ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์พยายามฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล องค์กร และสถาบันฝึกอบรม 2) การพัฒนาองค์กร (Organization development) 3) การออกแบบ ลักษณะงานและองค์กร (Organization/ Job design) 4) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) 5) การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Selection and staffing) 6) ระบบฐานข้อมูลและการสำรวจข้อมูลของบุคลากร 7) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation/ benefits) 8) การให้ความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance) 9) สหภาพ และแรงงานสัมพันธ์ (Union/ labor relations) จาก 1 ใน 9 ด้าน พบว่ามี 1 ด้านที่ให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance) อันเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่การเพิ่ม ผลผลิตขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจ และการพัฒนาของพนักงาน ทั้งนี้ การให้ความช่วยเหลือพนักงาน หรือ Employee assistance มุ่งเน้นที่การช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไข ปัญหา ด้วยระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ซึ่งบริษัทควรนำมาพิจารณาเพื่อจัดให้ มีระบบการช่วยเหลือพนักงานในองค์กร ให้พนักงานสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่าง เหมาะสมและตรงจุด ทั้งปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาการทำงาน จากปรัชญาที่ว่า “ไม่ว่าในโรงงานใด ไม่ว่าจะเป็นคนงานหรือผู้บริหาร ต่างต้องมีโอกาสที่จะประสบปัญหาร้ายแรงหรือสภาวะวิกฤตใน ชีวิตได้สักครั้งหนึ่งในชีวิตการทำงาน ซึ่งส่งผลเสียทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจ ทั้งยังทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลงด้วย” ระบบ EAP จึงเป็นโครงการที่ได้รับการยอมรับว่าก่อให้เกิด ประโยชน์อย่างชัดเจน ทั้งในการช่วยให้บุคลากรมีตัวช่วยในการลดความเครียดและคัดกรองปัญหา ทางด้านสุขภาพจิตในระยะแรกเริ่ม ไม่ให้ลุกลามเป็นปัญหาทางจิตที่รุนแรงในเวลาต่อมา เพราะ ความเครียดและปัญหาสุขภาพจิต สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยเป็นโรคต่าง ๆ หากพนักงานมีสุขภาพจิต

ที่ดีจะเอื้อผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานยิ่งขึ้นด้วย (Cooper 1992)

จากรายงานผลการสำรวจ Towers Watson Staying at Work Survey ปี ค.ศ. 2013-2014 ระบุว่า หลายบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการดูแลสุขภาพของพนักงานและการจัดการทรัพยากรบุคคล มีแนวโน้มที่จะนำแนวทางแบบองค์รวมและรอบด้านมาใช้ในการดูแลสุขภาพและผลิตภาพ (Health and Productivity, H&P) มากยิ่งขึ้น องค์การชั้นนำที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานสูง ต่างเร่งวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านสุขภาพของพนักงานและความเสี่ยงต่าง ๆ ดร.ราเชรี พาเร็ค ผู้อำนวยการภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก ฝ่าย Global Health and Group Benefits ของ Tower Watson กล่าวว่า แนวทางนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้มั่นใจว่าผลประโยชน์ของนายจ้างและลูกจ้างสอดคล้องกัน อันสะท้อนให้เห็นว่านายจ้างมีวิสัยทัศน์และมุมมองในการสร้างความสำเร็จในระยะยาว นับเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในยุคที่ความเครียดกลายประเด็นความเสี่ยงอันดับหนึ่งของแรงงานในภูมิภาคเอเชีย ปัจจัยภายนอกเป็นที่มาของความเครียดอยู่บ่อยครั้ง และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สำหรับประเทศไทยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การประท้วงทางการเมืองที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลโดยไม่ตั้งตัวในกลุ่มพนักงาน จากการสำรวจล่าสุด โดยกรมสุขภาพจิตพบว่า 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างเผชิญกับความเครียด สถานการณ์เช่นนี้ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตั้งแต่ความวิตกกังวล ความก้าวร้าว ความดันโลหิตสูง รวมไปถึงอาการนอนไม่หลับ นอกจากนี้ การประท้วงและปิดถนนสายหลักอยู่บ่อยครั้งแต่ธุรกิจยังคงต้องดำเนินต่อไป ในขณะที่ภาระงานของพนักงานก็ยังคงดำเนินอยู่ สถานการณ์เหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้นและเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินงานของพนักงาน ดังนั้น นายจ้างจึงควรพิจารณาถึงความจำเป็นให้มีการจัดการระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานผ่านพ้นความท้าทายเหล่านี้ไป ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายเกิดการปรับตัวไม่ได้โดยจะเกิดขึ้นหลังจากเจอกับความขัดแย้งหรือมีสิ่งที่มากระทบกับร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นได้จากหลายเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การทำงาน การเรียน ปัญหาครอบครัว แรงกดดันในชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจทำให้เกิดภาวะที่เรียกว่าความเครียด โดยความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกเพศทุกวัย ความเครียดถือได้ว่าเป็นภาวะที่ต้องให้ความสนใจ เพราะไม่ได้เห็นได้ชัดเจนเหมือนอาการบาดเจ็บภายนอกร่างกาย จึงทำให้มีวิธีป้องกันและดูแลการรักษาสลับซับซ้อนขึ้นไปอีก เพราะฉะนั้นควรมาทำความรู้จักกับความเครียดให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อหาวิธีป้องกันและรักษาให้ถูกวิธี (คริส เม 2557)

ในการจัดการธุรกิจโดยภาพรวมนั้นมีความเกี่ยวข้องการบริหารคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นโครงการ Employee Assistance Program (EAP) ระบบช่วยเหลือพนักงานโดย

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาชีวิต ทั้งเรื่องสุขภาพจิต ปัญหาร่างกาย ครอบครัวยุติเพื่อน หรือเรื่องงาน และยังรวมไปถึงการวางแผนการเงินและการใช้ชีวิตด้านอื่น ๆ ที่สามารถส่งผลต่อการทำงานของพนักงานได้ EAP คือ ระบบช่วยเหลือพนักงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานกำลังพบเจออยู่ ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความรุนแรงภายในครอบครัว การดูแลผู้สูงอายุ การเลี้ยงลูก การรักษาความสัมพันธ์กับคนรักหรือเพื่อน ปัญหาเรื่องเงิน การวางแผนเกษียณ ปัญหาด้านสุขภาพ Office syndrome นอนไม่หลับ กินข้าวไม่ลง มีปัญหาเรื่องสุขภาพจิต ภาวะ Burnout การสูญเสีย การติดยา หรือปัญหาด้านอื่น ๆ ที่พนักงานประสบ องค์กรสามารถช่วยได้โดยให้ความช่วยเหลือผ่านระบบ Employee Assistance Program หรือ EAP นี้เอง อีกทั้งข้อมูลทุกอย่างของพนักงานจะถูกเก็บเป็นความลับ EAP มีทั้งการบริการแบบประจำของภายในองค์กร (In-house provider) และแบบประจำจากภายนอกองค์กร (External provider) ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีความเหมาะสมกับบริการ Employee Assistance Program หรือ EAP แต่ละรูปแบบแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น งบประมาณ จำนวนคนภายในองค์กร ลักษณะงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ต่างประเทศยังให้บริการครอบคลุมไปจนถึงบุคคลภายในครอบครัวของพนักงานด้วย ความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญ หากพนักงานไม่สามารถเดินหน้าต่อไปได้ องค์กรก็ไม่สามารถเดินหน้าต่อไปได้เช่นกัน พนักงานเป็นส่วนสำคัญขององค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าจะมีค่านิยมที่ให้พนักงานแยกชีวิตการทำงานออกจากชีวิตส่วนตัว และให้มองชีวิตการทำงานจะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิต แต่ส่วนอื่น ๆ ของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ ร่างกาย โรคภัยไข้เจ็บ ความเครียด หรือสุขภาพจิต ล้วนสามารถส่งผลต่อการทำงานของพนักงานได้ ถึงแม้ว่าจะส่งผลเพียงเล็กน้อยเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าหากปัญหาเหล่านั้นส่งผลต่อพนักงานของเราได้แล้ว นั่นแปลว่ามันเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข ซึ่ง Employee Assistance Program หรือ EAP สามารถเข้ามาช่วยยับยั้งปัญหาดังนี้ได้ เพื่อให้พนักงานเดินหน้าต่อไปได้ และทำให้องค์กรเดินหน้าต่อไปได้เช่นกัน (Peace Please, 2023)

ทั้งนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่กล่าวถึงภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศอันมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ได้ระบุถึงหลักการสำคัญ 2 ข้อจากทั้งหมด 6 ข้อ โดยกล่าวถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีของคนไทยว่า ยึด “คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีของคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์และมีวินัย ใฝ่รู้ มุ่งองค์ความรู้ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม โดยการพัฒนาคอนในท่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ และยึด “เป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี พ.ศ. 2579” ซึ่งเป็นเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็นกรอบแนวทางในการกำหนดเป้าหมายที่จะต้องบรรลุใน 5 ปีแรก ซึ่งเป็นจุดเปลี่ยนครั้ง

สำคัญของการพัฒนาประเทศ เพราะได้เชื่อมต่อกับภาพอนาคตประเทศไทย ใน 20 ปีข้างหน้าสู่การปฏิบัติในระยะเวลา 5 ปี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2559, หน้า 20)

ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงเป็นกำลังหลักอันสำคัญ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของโลกของประเทศ บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และด้วยเหตุผลนี้ บุคลากรจำเป็นจะต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างสูงสุด หากบุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพแล้ว ย่อมทำให้โครงสร้างองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ เนื่องจากการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยในระดับองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เรียนรู้งาน และลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และการที่บุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความเสียสละ และทุ่มเทในการทำงานอย่างจริงจังเพื่อองค์กร โดยความร่วมมืออาจมีหลายสาเหตุ ซึ่งสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงานด้วยความสมัครใจ และเต็มทีในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน การกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ธนภรณ์ พรณราย, 2565)

จากสถานการณ์รอบด้านของพนักงานแต่ละคนที่ประสบ อันมีความแตกต่างกันไป อีกทั้งภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ประกอบกับประโยชน์อันเกิดจากการจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ก็เป็นเครื่องบ่งชี้ได้ถึงความจำเป็นในการจัดหาวิธีการ เครื่องมือ หรือแผนการช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ให้เกิดขึ้นในองค์กร หากบริษัทไม่ได้ตระหนักว่า สิ่งใด ปัจจัยใด ที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความเครียด แน่แน่นอนว่าองค์กรนั้น อาจจะต้องพบกับความเสี่ยงในการทุ่มเทเวลาและทรัพยากรไปกับการแก้ไขปัญหาที่ไม่ตรงจุด ในขณะเดียวกันก็สร้างความแปลกแยกให้กับพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรเล็งเห็นและตระหนักถึง

ความสำคัญของการให้ความช่วยเหลือพนักงาน เพื่อบรรเทาทุกข์ให้พนักงานสามารถผ่านพ้น สถานการณ์หรือสภาวะวิกฤติของปัญหาต่าง ๆ ไปได้ และยังผลไปสู่การทำให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น อันส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ทั้งนี้ เนื่องด้วยผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้ โดยทำหน้าที่นำเสนอรายงานสรุป การสัมภาษณ์พนักงานที่ประสงค์จะลาออกจากงาน (Exit interview) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561-2563 พบว่าร้อยละ 60 ของพนักงานที่ลาออกจากงาน ไม่ได้มีความตั้งใจที่ จะลาออกอย่างแท้จริง แต่มีเหตุแอบแฝงอันจูงใจไปสู่การลาออกจากงาน ซึ่งในบางรายมีการ ขาดงานเกิน 3 วันจนทำให้ต้องพ้นสภาพพนักงานไปในที่สุด โดยที่มาของเหตุการณ์ดังกล่าว นั้น เป็นผลกระทบมาจากปัญหาส่วนตัว ปัญหาการขาดสมดุลในชีวิต ปัญหาด้านการเงิน ภาระหนี้สิน ปัญหาครอบครัว และปัญหาจากความกดดันหรือความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีหลายกรณีที่ทาง บริษัทฯ ได้รับทราบและให้ความช่วยเหลือพนักงาน ด้วยการโยกย้ายหน่วยงาน การปรับเปลี่ยน หน้าที่งาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ทำให้พนักงานล้มเลิกความตั้งใจ ลาออกจากงาน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ดีขึ้น จากปัญหาของพนักงานที่กล่าวมา ข้างต้นนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาอันไม่เกี่ยวกับข้องกับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ จากบริษัทฯ แต่เป็นปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ผู้วิจัยจึงตระหนักว่า ณ ปัจจุบัน บริษัทแห่งนี้ยังไม่มีระบบและวิธีการให้ความช่วยเหลือ พนักงานที่เป็นรูปธรรม ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาปัญหาของพนักงาน เพื่อ นำไปสู่การออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน พร้อมทั้งประเมินความเหมาะสมและความ เป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานที่สอดคล้องและเหมาะสม ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและต่อพนักงาน เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานในบริษัทแห่งนี้ และเป็นการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเชิงสร้างสรรค์

คำถามการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดคำถามเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดย แบ่งออกเป็น

1.1. ปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน และความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานใน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง คืออะไร และสามารถจัดกลุ่มลักษณะปัญหา ของพนักงานได้อย่างไร

1.2 ปัญหาใดมีความรุนแรงมากที่สุด และปัญหาใดที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนที่สุด

2. ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง เป็นอย่างไร

3. การออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น

1.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ

1.2 เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ

2. เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

3. เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) ผู้วิจัย กำหนดขอบเขตของการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขอบเขตการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ คือ

1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานประจำที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 10 คน คัดเลือกด้วย

การสุ่มแบบเจาะจงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Purposive sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 1-15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 และ 2) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม 1 ชั่วโมง วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565

ขอบเขตการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ อันเป็นส่วนเชื่อมต่อจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่พัฒนามาจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยประการแรก โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน จากประชากรทั้งสิ้นจำนวน 524 คน จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2561) เป็นพนักงานประจำที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 1-15 มีนาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

ประโยชน์ต่อองค์กร

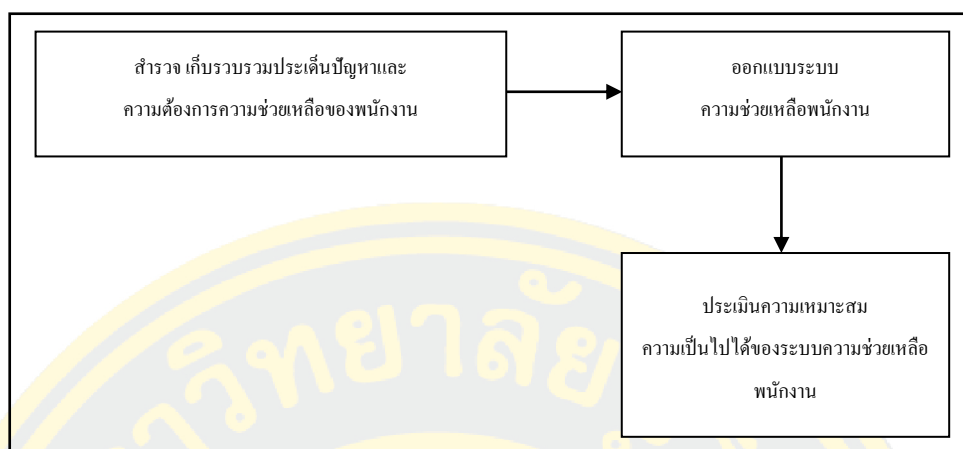
องค์กรทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของพนักงาน และสามารถนำเอาระบบความช่วยเหลือพนักงานที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพิจารณา เพื่อปรับใช้กับพนักงานในองค์กรแห่งนี้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ประโยชน์ด้านอื่นที่องค์กรจะได้รับจากการนำระบบความช่วยเหลือพนักงานไปใช้ คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ทำให้ผลการทำงาน อัตราการมาทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น และอาจส่งผลต่ออัตราการลาออกที่ลดลงของพนักงาน อีกนัยหนึ่ง เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการใส่ใจถึงสภาพจิตใจและความสุขของพนักงานด้วย ส่วนประโยชน์ต่อพนักงาน คือ มีช่องทางขอคำแนะนำปรึกษาและช่วยหาทางออกของปัญหาได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งแนวทางวิธีแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับปัญหาที่พนักงานกำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น เป็นการลดความกดดัน ลดความเครียด ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและสภาพจิตใจที่เป็นปกติสุข

ประโยชน์ทางด้านวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า วิจัยและการใช้ระบบช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program: EAP) ในประเทศไทยนั้น ยังไม่ได้รับความนิยมและเป็นที่แพร่หลายเหมือนกับประเทศในแถบตะวันตก ที่มีการพัฒนาและนำมาใช้กันอย่างต่อเนื่องมากกว่า 80 ปี ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนาองค์กรด้านทรัพยากรบุคคล เป็นการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์ และการพัฒนาที่ยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้ มุ่งไปที่การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการนำระบบการช่วยเหลือพนักงานมาประยุกต์ใช้กับองค์กรแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาต่อยอดในอนาคตให้กับผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลต่อไปได้ทั้งองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัญหาของพนักงาน ความต้องการความช่วยเหลือแล้วนำไปจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาที่พบ และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตรชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จากนั้น นำไปออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงาน พร้อมทั้งประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) ของพนักงานบริษัทผลิตรชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง แต่ทั้งนี้ เนื่องจากทฤษฎีทางด้าน Employee Assistance Program หรือ EAP ไม่ได้ปรากฏเป็นหลักการ เอกสารหรือการสรุปเป็นหลักฐานที่แน่ชัด โดยส่วนใหญ่จะการสรุปแนวคิด รายงานการศึกษาวิจัย การประชุมอภิปราย สถิติและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้ทบทวนแนวคิดและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Employee Assistance Program หรือ EAP เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ (ภาพที่ 1) เป็นการนำผลจากการศึกษาในการวิจัยแบบผสมผสานที่ได้ คือ ประเด็นปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน มาออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน พร้อมทั้งประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในการนำระบบความช่วยเหลือมาใช้กับพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัทฯ แห่งนี้ หมายถึง บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ในจังหวัดระยอง ซึ่งทำการผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนและอะไหล่ต่าง ๆ ในรถยนต์ ให้กับบริษัทผู้ผลิตรายอื่นโดยตรง

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติซึ่งพนักงานประสบจากการทำงานและจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความกดดันและความเครียดในการทำงานหรือปริมาณงานหนัก ความขัดแย้งในการทำงาน ความแตกต่างของค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์กร การเปลี่ยนแปลงหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ไม่เหมาะสม เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สนับสนุนการทำงาน ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน และช่องว่างระหว่างวัยในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าว มีผลกระทบต่อสมรรถนะ ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจของพนักงานด้วย

ปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติอันเป็นประเด็นส่วนตัวของพนักงาน เช่น ปัญหาครอบครัวและชีวิตสมรส ปัญหาทางการเงิน ปัญหาด้านจิตใจและด้านสุขภาพ ปัญหาด้านความรักหรือการโศกเศร้าสูญเสีย เป็นต้น ซึ่งผลต่อคุณภาพชีวิต สุขภาพจิตใจ ความตั้งใจ และคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance system) หมายถึง กิจกรรมหรือแผนงานที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือแก่พนักงานในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือปัญหาส่วนตัวของพนักงาน

ระบบการช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program-Combination Model “EAP Combination Model”) หมายถึง ระบบให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ที่ออกแบบมาเพื่อการดูแลด้านสุขภาพจิตใจให้กับพนักงานภายในองค์กร ซึ่งมีรูปแบบการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานทั้งแบบภายใน (Internal model) และแบบภายนอกบริษัท (External model) ขึ้นอยู่กับประเด็นปัญหาและระดับความเครียดหรือความรุนแรงของปัญหาของพนักงานแต่ละราย

ที่ปรึกษาภายในองค์กร (Internal EAP Advisory) หมายถึง บุคคลหรือผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่มาจากบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งบริษัทฯ คัดเลือกและแต่งตั้งจากผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับพนักงานจากหลากหลายส่วนงาน โดยต้องมีความรู้ มีทักษะในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงาน สามารถคัดกรอง จำแนกปัญหาและระบุปัญหาของพนักงานแต่ละรายได้อย่างถูกต้อง เพื่อดำเนินการส่งพนักงานเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานได้อย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการภายนอก (External service provider) หมายถึง บุคคลหรือผู้ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นบุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่ จิตแพทย์ นักจิตวิทยาหรือผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีช่องทางในการให้คำปรึกษาหลากหลายช่องทาง เช่น การเข้ามาให้คำปรึกษากับพนักงานภายในองค์กร การให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของพนักงานแต่ละราย

โครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project) หมายถึง รูปแบบกิจกรรมการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย มียุทธศาสตร์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กร มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ความสุขพื้นฐาน 8 ประการ (Happy 8 menu) เป็นแนวทางในการบริหารจัดการชีวิตให้มีความสุขอย่างยั่งยืน สร้างทัศนคติที่ดีต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับผิดชอบต่อสังคม การเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว องค์กร และสังคมอย่างมีความสุขที่แท้จริงบนพื้นฐานความสุข 8 ประการ ที่สมดุลกับชีวิต อันประกอบด้วย สุขภาพดี (Happy body) น้ำใจงาม (Happy heart) ผ่อนคลาย (Happy relax) หาความรู้ (Happy brain) จิตใจสงบสุข (Happy soul) ปลอดภัย (Happy money) ครอบครัวดี (Happy family) และสังคมดี (Happy society)

ออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน หมายถึง การศึกษาหาวิธีการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและความเร่งด่วนในการช่วยเหลือของพนักงาน โดยออกแบบเป็นระบบการช่วยเหลือพนักงานในลักษณะของผังงานหรือ

ผังกระบวนการในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งรูปแบบที่มีความเฉพาะเจาะจงกับพนักงานแต่ละราย

ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของระบบการช่วยเหลือพนักงาน หมายถึง การพิจารณาถึงระบบการช่วยเหลือพนักงานว่าสามารถใช้งาน หรือความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ในการช่วยเหลือพนักงานให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้นได้หรือไม่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยให้ความสำคัญกับการค้นหาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน เพื่อนำมาออกแบบระบบการช่วยเหลือพนักงาน และประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการนำระบบการช่วยเหลือมาใช้กับพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ดังกล่าว ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้บริษัทฯ ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในชีวิตและมีความสุขในการทำงานน้อยลง รวมทั้งทราบถึงแนวทางการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อการบรรเทาความทุกข์และสร้างความสุขให้กับพนักงานในขณะที่ทำงานอยู่ในบริษัทฯ แห่งนี้ โดยการออกแบบระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program) ที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเหลือพนักงาน และผลที่ได้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้นด้วย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น 1.1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ 1.2) เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ 2) เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการช่วยบรรเทาความทุกข์และค้นหาทางออกเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการยกระดับและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดูแลพนักงานขององค์กร ตามพันธกิจของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
3. โปรแกรมความสุขในการทำงาน
4. เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ผลการสืบค้นเอกสาร บทความ และตำราเกี่ยวกับแนวคิดระบบการให้ความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) สรุปเป็นประเด็นสำคัญ อันประกอบด้วย ความหมายของระบบการช่วยเหลือพนักงาน วิวัฒนาการของระบบการช่วยเหลือพนักงาน ความสำคัญของระบบ

การช่วยเหลือพนักงาน ประโยชน์ของการใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของระบบความช่วยเหลือพนักงาน

Employee Assistance Professionals Association of South Africa (EAPA-SA) (2005) กล่าวว่า EAP เป็นระบบมุ่งเน้นที่เกี่ยวกับการระบุและการแก้ไขปัญหา อันส่งผลต่อการผลิตซึ่งเป็นผลกระทบสืบเนื่องมาจากตัวพนักงานที่มีปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่ควรได้รับการแก้ไขและช่วยเหลือทั้งปัญหาจากการทำงานและ/หรือความกังวลส่วนตัวของพนักงาน

International Employee Assistance Professionals Association (2009) ระบุว่า ระบบการให้ความช่วยเหลือพนักงาน สามารถช่วยนายจ้างแก้ไขปัญหาด้านการผลิตใน 2 ระดับ โดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถระบุและแก้ไขข้อกังวลส่วนตัวรวมถึงความเครียดจากการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

Jeanie (2012) กำหนดให้ระบบความช่วยเหลือพนักงาน เป็นระบบที่ทำงานตามสถานที่ทำงานโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อสนับสนุนการแทรกแซงสำหรับพนักงานที่มีปัญหา

Employee Assistance Professionals Association (2016) ให้ความหมายของระบบการให้ความช่วยเหลือพนักงาน ว่าเป็นการให้บริการขององค์กรแก่พนักงานในหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาในระดับกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับปัญหาที่มีผลกระทบต่อองค์กร ไปจนถึงความช่วยเหลือส่วนบุคคลแก่พนักงานและสมาชิกในครอบครัวที่ประสบปัญหาส่วนตัว ระบบการช่วยเหลือพนักงานของแต่ละแห่งจะแตกต่างกันไปตามโครงสร้างการทำงานและความต้องการขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ระบบการช่วยเหลือพนักงาน คือ ชุดบริการระดับมืออาชีพที่ออกแบบมาโดยเฉพาะเพื่อการปรับปรุงที่ดีต่อสุขภาพของพนักงาน และ/หรือการรักษาผลผลิตและการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจเฉพาะขององค์กร ซึ่งหน่วยงานที่ทำงานทางด้านนี้ ต้องผ่านการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และสุขภาพจิตโดยเฉพาะ

Mondy and Martocchio (2016) กล่าวว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงาน นอกจากจะดูแลพนักงานทั้งสุขภาพกายและจิตใจแล้ว ยังมุ่งเน้นดูแลพนักงานในเรื่องของการเงินและกฎหมายอีกด้วย ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ควรได้รับการฝึกอบรมที่ดี โดยเฉพาะทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อบำบัดทุกข์และให้กำลังใจพนักงานในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

The federal government's Office of Personnel Management (OPM) (2016) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านนโยบายทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรของรัฐบาลกลาง ได้กำหนดคำแปลของ ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ว่าเป็นระบบตามความสมัครใจที่ให้การประเมินโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและเป็นความลับ การให้คำปรึกษาระยะสั้น การอ้างอิง และบริการติดตามผลสำหรับ

พนักงานที่มีปัญหาส่วนตัวและ/หรือเกี่ยวกับการทำงาน EAPs กล่าวถึงประเด็นที่กว้างและซับซ้อนที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจและอารมณ์ เช่น แอลกอฮอล์และความเครียดจากการใช้สารเสพติดอื่น ๆ ความเศร้าโศก ปัญหาครอบครัว และความผิดปกติทางจิตใจ ที่ปรึกษาด้าน EAP ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับผู้จัดการและหัวหน้างานเพื่อจัดการกับความท้าทายและความต้องการของพนักงานและองค์กร ซึ่งระบบการช่วยเหลือพนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยองค์กรป้องกันและรับมือกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน การบาดเจ็บ อุบัติเหตุ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ในที่ทำงานได้

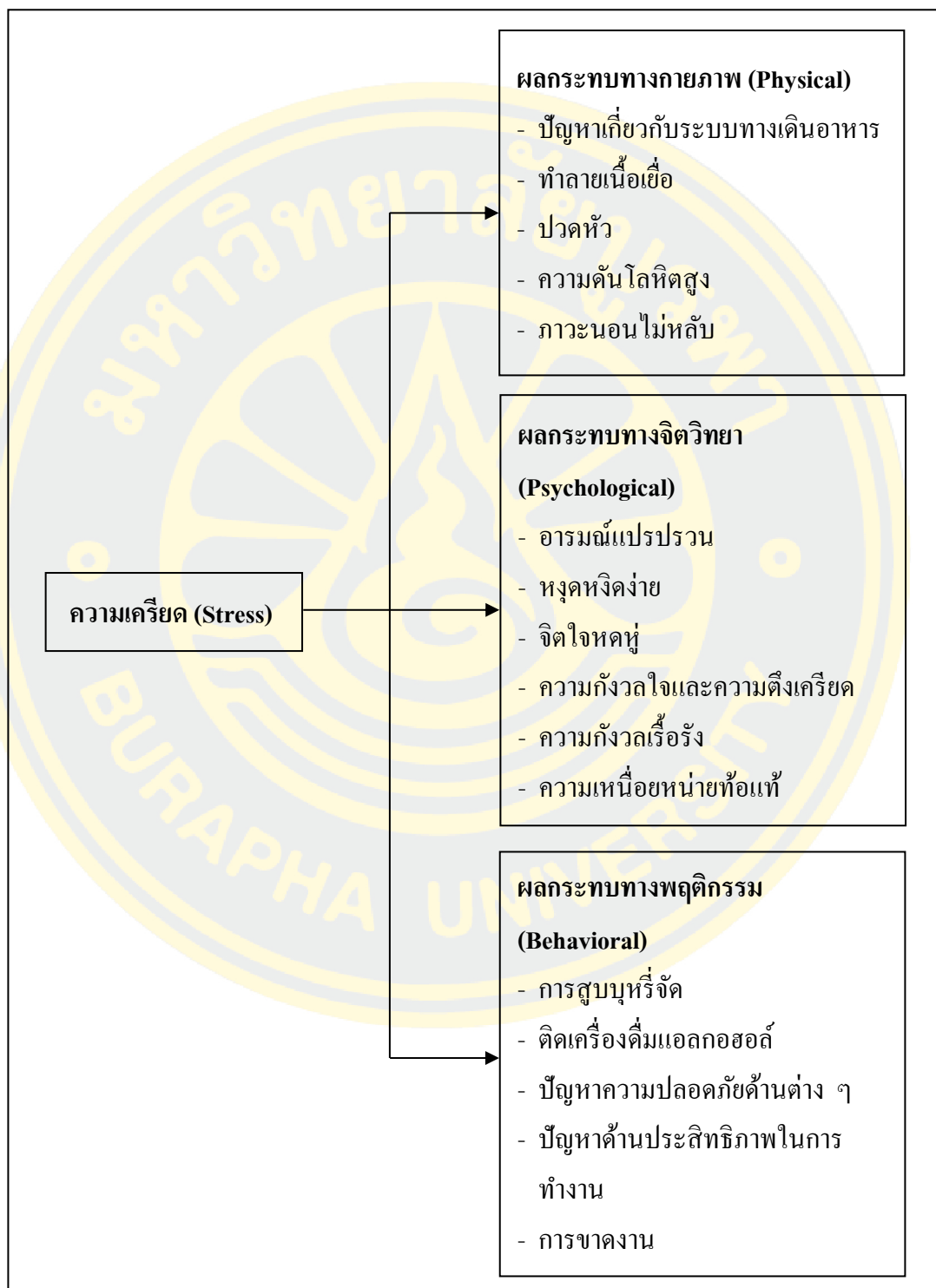
The Employee Assistance Society of North America (EASNA, 2017) ให้ความจำกัดความ ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ว่าเป็นบริการที่นายจ้างให้การสนับสนุนซึ่งออกแบบมาเพื่อการแก้ไขปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัว รวมถึงสุขภาพจิต การใช้สารเสพติดต่าง ๆ ปัญหาการสมรส ปัญหาการเลี้ยงดู ปัญหาทางอารมณ์หรือความกังวลด้านการเงินหรือกฎหมาย

Alker and McHughes (2018, อ้างจาก Ophillia Ledimo and Nico Martins, 2018, หน้า 2) ตั้งข้อสังเกตว่า UK Employee Assistance Professionals Association กำหนดให้ ระบบการช่วยเหลือพนักงาน เป็นกลไกในการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ สำหรับพนักงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับ

Canadian Centre for Occupational Health & Safety (CCOHS) (2020) ให้ความหมายของ EAP หรือ โครงการให้ความช่วยเหลือพนักงานว่าเป็นบริการให้คำปรึกษาที่เป็นความลับระยะสั้นสำหรับพนักงานที่มีปัญหาส่วนตัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน EAP เกิดขึ้นจากโครงการโรคพิษสุราเรื้อรังทางอุตสาหกรรมในช่วงทศวรรษที่ 1940 และ EAP ควรเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานของบริษัทขนาดใหญ่ในการส่งเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร หัวหน้างานและการฝึกอบรมพนักงานตามความเหมาะสม

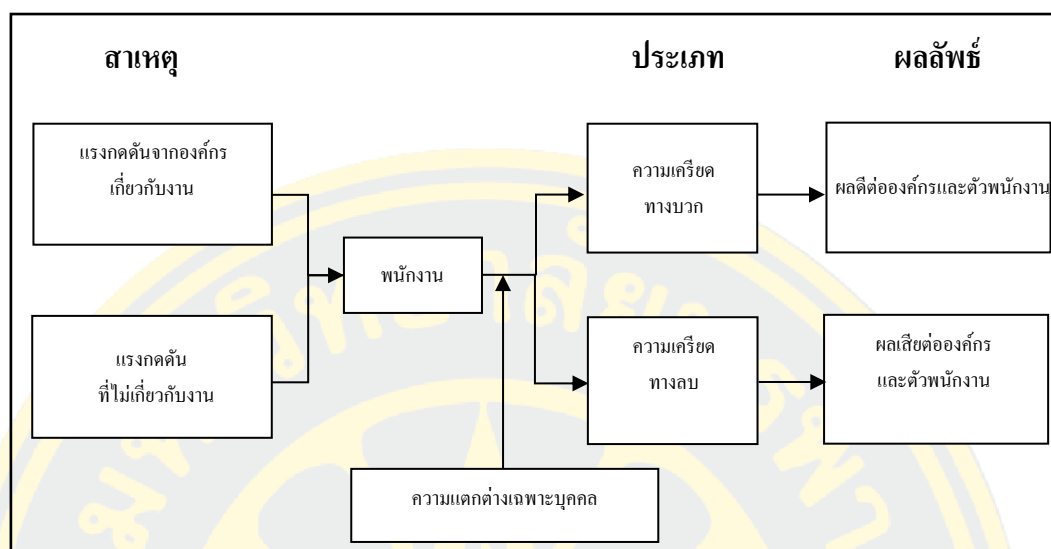
จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2552) กล่าวว่า องค์กรต้องมีแผนช่วยเหลือพนักงาน เพราะเป็นหน้าที่ทางจริยธรรมและกฎหมายคุ้มครองลูกจ้างไม่เพียงแต่ด้านร่างกาย แต่ยังครอบคลุมถึงสุขภาพจิตของพนักงานด้วย

สกล บุญสิน (2560) กล่าวว่า แผนช่วยเหลือพนักงาน หรือ EAPs คือ แผนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ลูกจ้างที่มีผลการทำงานที่ไม่ดี เนื่องจากได้รับความทรมานจากปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ และปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบเขตของแผนนี้ ตั้งแต่ปัญหาสุขภาพจิต จนถึงปัญหาชีวิตสมรส โดยกล่าวถึงรูปแบบความเครียดต่าง ๆ และจัดกลุ่มผลกระทบของความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลกระทบของความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการ

ภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการ ซึ่งเกิดได้ 3 ทาง ได้แก่ ความเครียดทางกายภาพ ความเครียดทางจิตวิทยา และความเครียดทางพฤติกรรม สอดคล้องกับเจษฎา นกน้อย (2560) ที่ระบุว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงาน หรือการให้ปรึกษาเกี่ยวกับความเครียด เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน เพราะบางครั้งพนักงานก็ประสบกับปัญหา ทั้งปัญหาส่วนตัวและปัญหาเกี่ยวกับงาน ส่งผลทั้งทางกายภาพ ทางจิตวิทยา และพฤติกรรมของพนักงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ภาระงานที่มากเกินไป แรงกดดันด้านเวลา ความขัดแย้งในบทบาท ปัญหาทางการเงิน ความขัดแย้งกับหัวหน้างาน และปัญหาครอบครัว ทั้งนี้ความเครียดนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยหากพนักงานมีความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ขณะที่ความเครียดในระดับปานกลางจะช่วยให้พนักงานมีความท้าทายในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น การให้คำปรึกษาจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเยียวยาจิตใจของพนักงาน และ Selye (1983) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า คือ การตอบสนองแบบไม่จำเพาะเจาะจงของสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าที่เป็นอันตรายและไม่ใช่ประสงค์ ความเครียดเป็นคำทั่วไปซึ่งใช้เรียกแรงกดดันที่บุคคลรู้สึกในชีวิต ความเครียดจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากต้องการปฏิบัติงานจำนวนมาก ๆ อย่างไม่รู้จบ แต่แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกัน ความเครียดจะมีผลกระทบต่ออารมณ์ กระบวนการคิด พฤติกรรม และสภาพร่างกายของบุคคล เมื่อพนักงานมีความเครียดมากเกินไปจะทำให้พนักงานมีอาการต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพ จนกระทั่งอาจคุกคามความสามารถในการรับมือกับสภาพแวดล้อม ผลกระทบของความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการ ซึ่งคนที่เครียดอาจจะกลายเป็นโรคประสาท มีอาการกังวลเรื้อรัง โกรธง่าย อันเกิดจากการไม่ได้ผ่อนคลาย พวกเขาอาจจะแก้ปัญหาโดยการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือใช้สารเสพติดอื่น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะที่บ่งชี้ของคนที่มีความเครียด ความเครียดจะนำไปสู่ความผิดปกติทางกายภาพ เนื่องจากระบบภายในร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับความเครียด บางครั้งอาจเกิดความผิดปกติในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เช่น อาการปวดท้อง หากเกิดความเครียดเป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร นอกจากนี้ยังนำไปสู่การผิดปกติของหัวใจ ไต หลอดเลือด และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดหลอดเลือดหัวใจตีบ (อาการเจ็บปวดหรือแน่นหน้าอก) และอาการปวดหัว ดังนั้น หากความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อความผิดปกติทางอารมณ์หรือทางกายภาพ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ตัวแบบความเครียด สาเหตุ ประเภท และผลลัพธ์

ภาพที่ 3 อธิบายถึง สิ่งสำคัญประการแรกในการป้องกันความเครียด คือ การตรวจสอบและเข้าใจสาเหตุของความเครียด หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด โดยปกติแล้วความเครียดเป็นการรวมแรงกดดันหลาย ๆ ประการ จากหลากหลายทิศทาง จนกระทั่งรู้สึกได้ถึงความเครียด เมื่อความเครียดนั้นถูกพัฒนาขึ้นมา สาเหตุสำคัญของความเครียดของพนักงานอาจเกิดจากแรงกดดันจากองค์กร (Organizational stressors) และแรงกดดันที่ไม่เกี่ยวกับงาน (Non-work stressors) ความแตกต่างของพนักงานแต่ละคน จะเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดทั้งทางบวกและทางลบ หากเป็นความเครียดทางบวก ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ได้การทำงานที่สร้างสรรค์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงานในระยะสั้นหรือแม้แต่ในระยะยาว ในทางตรงกันข้าม หากเป็นทางลบก็จะเป็นความเครียดที่ทำให้ความพยายามในการทำงานของพนักงานลดลง เกิดพฤติกรรมในทางลบ ส่งผลเสียต่อองค์กรและตัวพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ความเครียดสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวกับงาน คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสามารถเป็นสาเหตุของความเครียด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตอบสนองของพนักงาน ซึ่งเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานหนักหรือปริมาณงานล้นมือ มีความกดดันในเรื่องเวลา คุณภาพในการดูแลเอาใจใส่ของหัวหน้างาน ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ขาดการควบคุมหรือสั่งการที่เหมาะสม อำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับ ความขัดแย้งในการทำงาน ความแตกต่างระหว่างค่านิยมขององค์กรกับ

ค่านิยมของพนักงาน ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไป การถูกกีดกันหรือขัดขวางในการทำงาน และ เทคโนโลยีไม่เหมาะสมหรือไม่สนับสนุนในการทำงาน

2. ความเครียดที่ไม่เกี่ยวกับงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่มาจากเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ตัวอย่างสาเหตุของความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคู่ชีวิต ปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร ความเจ็บป่วยของตนเองและครอบครัว การเดินทางมาทำงานที่ลำบาก บทบาทในการเป็นผู้ดูแลและต้องรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว ความโศกเศร้าจากการสูญเสียสมาชิกในครอบครัวหรือสัตว์เลี้ยง ปัญหาเรื่องการเงิน และปัญหาทางจิตใจ

กล่าวโดยสรุป ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) เป็นนโยบาย วิธีการหรือขั้นตอนที่องค์กรเข้ามาแทรกแซง เพื่อให้การช่วยเหลือและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ซึ่งปัญหาที่พนักงานเผชิญนั้นอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ระบบดังกล่าวนี้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานและช่วยหาทางออกที่เหมาะสมกับปัญหาของพนักงานแต่ละด้านได้

2. ความสำคัญของระบบความช่วยเหลือพนักงาน

Sonnenstuhl and Trice (1986, p. 6) กล่าวว่า หลายบริษัทนำระบบ EAP มาใช้ด้วยเหตุผลทางอุดมการณ์ คือ นายจ้างมีความกังวลเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและกังวลเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท อีกเหตุผลที่บริษัทต่าง ๆ นำ EAP มาใช้ เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับผลประโยชน์ด้านต้นทุนของบริษัท

Sussal (1992, p. 36) กล่าวว่า ระบบ EAP สามารถช่วยบริษัท ประหยัดเงินได้อย่างแท้จริง ในแง่ของการลดอัตราการขาดงานของพนักงาน การเลิกสารเสพติด ปัญหาสุขภาพและอุบัติเหตุ อันมีผลต่อผลิตภาพในกระบวนการผลิตของบริษัท ทั้งนี้ ความสำเร็จของระบบ EAP ในที่ทำงาน ขึ้นอยู่กับการมีความสัมพันธ์แบบพึ่งพาซึ่งกันและกัน แต่ในทางกลับกัน Dickman et al. (1988, p. 7) ให้เหตุผลหลัก 5 ประการ ในการดำเนินโครงการหรือระบบ EAP ดังต่อไปนี้

1. การลดต้นทุน หมายถึง โอกาสในการลดค่าใช้จ่ายที่บริษัทต้องแบกรับภาระ หากมีการระบุอันตรายต่อสุขภาพ บริษัทจึงมีแนวโน้มที่จะป้องกันก่อนที่จะปัญหาเกิดขึ้น อันอาจส่งผลให้เกิดวิกฤต นอกจากนั้น การสร้างมาตรการป้องกันถือเป็นการลงทุนที่ต่ำกว่าการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

2. องค์กรจะประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยการป้องกันปัญหาของพนักงาน ซึ่งหมายถึง การช่วยให้พนักงานสามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยการตั้งกลุ่มสนับสนุนและคุ้มครองครอบครัวสำหรับ

พนักงานที่มีปัญหา พนักงานควรได้รับการสอนทักษะในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับความท้าทาย

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งระบบ EAP จะช่วยเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างสหภาพแรงงานและฝ่ายบริหารให้มีความใกล้ชิด และเข้าใจซึ่งกันและกันได้

4. นายจ้าง ลูกจ้าง และสหภาพแรงงานได้รับประโยชน์จากการดำเนินการตามระบบ EAP ในด้านการช่วยประหยัดเวลาและต้นทุนทางการเงินในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

5. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ของนายจ้าง แสดงความเอื้ออาทรต่อพนักงาน การที่นายจ้างช่วยเหลือพนักงานในการแก้ปัญหา ถือ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินธุรกิจ และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

กล่าวโดยสรุป ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) มีความสำคัญต่อทั้งบริษัทและพนักงาน รวมไปถึงครอบครัวของพนักงาน เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ต้องการดูแลในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิตของพนักงาน และเป็นสวัสดิการที่ดีต่อตัวพนักงาน ภายใต้วามสัมพันธ์แบบพึ่งพาซึ่งกันและกัน กล่าวคือ หากบริษัทให้การดูแลและสวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน บริษัทก็สามารถลดค่าใช้จ่ายเรื่องการดูแล ป้องกัน และแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีแรงผลักดันที่จะพัฒนาตนเอง ทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการผลิต ทำให้ประหยัดเวลาและต้นทุน และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ในการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม

3. ประโยชน์ของการใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงาน

การมีระบบความช่วยเหลือพนักงานในองค์กรถือเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการปรับปรุงระบบการดูแลสุขภาพกาย และสุขภาพจิตให้พนักงานในองค์กร ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ยังเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย Klarreich et al. (1985, p. 381) ระบุว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงาน สามารถสร้างประโยชน์ให้กับทั้งนายจ้าง พนักงาน และสมาชิกในครอบครัว รวมถึงสังคม ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ความคุ้มค่า สันนิษฐานว่าเหตุผลหลักของระบบการช่วยเหลือพนักงาน คือ การประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับองค์กร ในแง่ของการลดความสูญเสียผลผลิต ค่ารักษาพยาบาล และอัตราการลาป่วยที่ไม่เหมาะสม ผู้จัดการและหัวหน้างานที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการลงโทษทางวินัย ย้อนกลับมาพิจารณาว่า ควรทำอย่างไรกับพนักงานที่มีปัญหา ดังนั้น ระบบการช่วยเหลือพนักงาน จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยประหยัดเวลาดังกล่าวได้ นอกจากนั้น ผู้จัดการอาจช่วยเหลือพนักงานที่มี

ปัญหาแทนที่จะยุติการจ้างงานและจบลงด้วยพนักงานที่ซื้อสัตย์ภักดีต้องลาออกจากองค์กร ทั้งนี้ยังช่วยเพิ่มผลผลิต และขวัญกำลังใจกับพนักงานทุกคนและทีมงาน ดังที่ Dickman et al. (1988, p. 19) กล่าวว่า การดำเนินระบบการช่วยเหลือพนักงานในบริษัท สามารถนำคนที่มีประสิทธิภาพกลับคืนสู่สภาพปกติหรือเปลี่ยนเป็นคนที่มีประสิทธิภาพสูงได้

2. การเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร การนำระบบการช่วยเหลือพนักงานไปใช้ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นการบ่งบอกภาพลักษณ์เชิงสร้างสรรค์หรือเชิงบวกขององค์กรนั้น ๆ แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อพนักงาน นอกจากนี้ องค์กรยังให้ความสนใจในการช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหาในเรื่องส่วนตัวอย่างแท้จริง ซึ่งระบบการช่วยเหลือพนักงานจะเป็นเครื่องส่งสัญญาณให้บริษัททราบถึง การรับรู้ถึงบทบาทของบริษัทในการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามความเหมาะสม ภาพลักษณ์เชิงบวกจึงมีผลกับชุมชนหรือสังคมภายนอก เนื่องจากภาพลักษณ์ที่เหมาะสม มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของผลิตภัณฑ์ในสายตาของผู้บริโภค และภาพลักษณ์ของบริษัทที่แสดงถึงความห่วงใยต่อพนักงาน

3. เป็นการช่วยเหลือในการบริหารจัดการองค์กร การนำระบบการช่วยเหลือพนักงานมาใช้ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถเผชิญหน้าและปฏิบัติต่อพนักงานที่มีปัญหาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี ตามที่ Shain (1986, p. 15) ระบุว่า ปัญหาของพนักงาน ก่อนมีการนำระบบการช่วยเหลือพนักงานมาใช้นั้น ปัญหาจะได้รับการจัดการในรูปแบบที่ส่งผลให้พนักงานที่มีปัญหาถูกไล่ออกจากงานทันที แต่หลังจากมีการนำระบบการช่วยเหลือพนักงานมาใช้นั้น เป็นการช่วยให้โอกาสกับนายจ้างได้ให้ความช่วยเหลือพนักงาน ในการแก้ไขปัญหของพวกเขา ซึ่งสรุปได้ว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงานมีประโยชน์ต่อนายจ้าง เพราะแทนที่พนักงาน ที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีจะถูกเลิกจ้างเนื่องจากปัญหาส่วนตัว แต่พนักงานได้มีโอกาสจัดการกับปัญหาได้ และระบบการช่วยเหลือพนักงานยังเป็นการต่อยอดหลักของการจัดการขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความรับผิดชอบของนายจ้างในการกำกับดูแลพนักงานด้วย

4. ปรับปรุงการจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ เนื่องจากระบบการช่วยเหลือพนักงานเป็นเสมือนเวทีสำหรับสหภาพแรงงานและนายจ้างในการร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กร Sonnestuhl and Trice (1986, p. 21) กล่าวว่า การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของสหภาพแรงงานเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการช่วยเหลือพนักงานได้อย่างมาก สหภาพแรงงานให้การสนับสนุนระบบการช่วยเหลือพนักงานเนื่องจากมองว่าเป็นประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับสมาชิกหรือพนักงานในองค์กร อันเป็นสิ่งสำคัญที่สหภาพจะต้องมีส่วนร่วม ดังนั้น เมื่อมีการแนะนำระบบการช่วยเหลือพนักงานควรกระตุ้นให้สหภาพแรงงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ อาจมีข้อตกลงบางประการระหว่างสหภาพแรงงาน กับการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย

และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบการช่วยเหลือพนักงานและระบุถึงปัญหาที่จะพวกเขาสามารถเข้าร่วมได้ เมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและสภาพแรงงานขึ้น ประโยชน์ที่ได้ คือ ช่วยลดความคับข้องใจการอุทธรณ์หรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ

ประโยชน์ต่อพนักงาน

ตามที่ Chiambotta (1987, p. 11) ระบุว่า พนักงานจะได้รับประโยชน์จากระบบการช่วยเหลือพนักงาน ด้วยเหตุผล ดังต่อไปนี้ 1) พนักงานได้รับโอกาสในการสร้างชีวิตใหม่ 2) พนักงานมีทางเลือกอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหา 3) ช่วยในการดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข ทั้งของตัวพนักงานและบุคคลในครอบครัว 4) เป็นการรักษาสภาพร่างกายและจิตใจในเชิงบวก 5) พนักงานรู้สึกได้รับการดูแลในฐานะบุคลากรที่มีความสำคัญองค์กร 6) เป็นการลดความอับยศหรือความอาย (Stigma reduction) และ 7) ความช่วยเหลือที่สามารถเข้าถึงได้ (Affordable access to help) สาเหตุที่พนักงานขอความช่วยเหลือในระบบการช่วยเหลือพนักงาน เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าตนสามารถเข้าถึงได้ และไม่มีค่าใช้จ่าย สามารถขอความช่วยเหลือได้โดยไม่ต้องกลัวว่าจะเป็นอันตรายหรือส่งผลต่อการทำงานของพวกเขา

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์ของระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) ได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อทั้งองค์กร ต่อพนักงาน และ/หรือครอบครัวของพนักงาน ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการสะท้อนในภาพของการรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมอีกด้วย

4. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system)

Blumet et al. (1992) and Blum and Roman (1992) ได้ทำการศึกษาบริษัทที่ใช้งานระบบ EAP จำนวน 439 แห่ง โดยเน้นที่การใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อแก้ไขปัญหาแอลกอฮอล์และยาเสพติดอื่น ๆ ซึ่งผลลัพธ์ของมาตรการโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 30 ของการศึกษา พบว่าระบบการช่วยเหลือพนักงานเกิดจากปัญหาของพนักงานเกี่ยวกับแอลกอฮอล์และยาอื่น ๆ นอกจากนี้ หลายกรณีที่ระบบการช่วยเหลือพนักงานบันทึกไว้ว่า เป็นปัญหาการแต่งงานและครอบครัว ซึ่งเป็นหมวดหมู่ที่ใหญ่ที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับแอลกอฮอล์และยาเสพติดอื่น ๆ ของกลุ่มสมรสหรือสมาชิกในครอบครัวคนอื่น ๆ ของพนักงานใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงานที่ศึกษาในระยะเวลา 12 เดือน

ข้อมูลจากการสำรวจระดับชาติเกี่ยวกับพนักงานประจำปี ค.ศ. 1991 (Blum et al., 1992; Blum & Roman, 1992) ระบุว่า ร้อยละ 15 ของผู้ที่ทำงานในองค์กรที่มีระบบการช่วยเหลือพนักงานได้ติดต่อกับพนักงานที่กำกับดูแลด้านนี้ พบว่า ในบรรดาพนักงานที่ร้อยละ 48 กล่าวว่า พวกเขารู้จักคนในที่ทำงานที่ใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าการ

ประเมินของที่ปรึกษาด้านระบบการช่วยเหลือพนักงานเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าโดยทั่วไป ระบุประเภทปัญหาที่แพร่หลายมากที่สุด คือ ร้อยละ 44 เป็นปัญหาด้านจิตใจ และอารมณ์ ร้อยละ 28 เป็นปัญหาการสมรส ในขณะที่ปัญหาครอบครัวอื่น ๆ อยู่ที่ร้อยละ 31 ปัญหาแอลกอฮอล์และยาเสพติดอื่น ๆ เป็นปัญหาที่พบบ่อยอันดับถัดไป ดังนั้น ที่ปรึกษาของระบบการช่วยเหลือพนักงาน จึงสรุปว่า ลูกค้าหรือพนักงานร้อยละ 16 มีปัญหากับแอลกอฮอล์ ร้อยละ 3 มีปัญหาสารเสพติดประเภทโคเคน และร้อยละ 4 มีปัญหากับยาชนิดอื่น

Dickman and Emener (1981); Dunkin (1982) ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน ว่าเป็นกิจกรรมร่วมกันในการบริหารจัดการแรงงาน ซึ่งผู้บริหารควรร่วมมือกับผู้จัดการหรือหัวหน้างานในกิจกรรมด้านการช่วยเหลือพนักงาน อันควรประกอบไปกิจกรรมดังต่อไปนี้ด้วย

1. การให้ความรู้เรื่องโรคพิษสุราเรื้อรัง (Alcoholism awareness) โดยทั่วไปนโยบายของบริษัท จะระบุว่าโรคพิษสุราเรื้อรังเป็นโรคที่สามารถรักษาได้ ซึ่งควรมีการอภิปรายอย่างละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลครอบครัว และหัวหน้างานควรสอดคล้องถึงสัญญาณของปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการขาดงานอันเป็นพฤติกรรมที่ไม่แน่นอน ความเชื่องช้า ความหงุดหงิด และผลิตผลของงานที่ลดลง หัวหน้างานจำเป็นต้องรู้ว่าสิ่งที่พนักงานทำนอกเวลาเป็นธุรกิจส่วนตัวของเขาหรือไม่ อย่างไรก็ตามหัวหน้างานจำเป็นต้องรู้ว่าผลลัพธ์การผลิตที่ไม่ดีและไม่แน่นอน มักเป็นสัญญาณของปัญหา จึงต้องได้รับการฝึกให้สังเกตผลการทำงานของลูกน้องอย่างชัดเจนมากขึ้น โดยอ้างอิงจากพื้นฐานของระบบการช่วยเหลือพนักงาน(Phillips, Purvis, & Older, 1980)

2. ปัญหาครอบครัวและปัญหาอื่น ๆ (Family and other problems)

3. การใช้ในทางที่ผิด (Drug abuse) เช่นเดียวกับโรคพิษสุราเรื้อรัง คือ การติดยาเสพติดเป็นโรคชนิดหนึ่ง ดังนั้น นโยบายของบริษัท ควรจัดให้หัวหน้างานได้รับการฝึกให้สังเกตการบริโภคยาที่ผิดกฎหมายจากการสังเกตพฤติกรรม และหัวหน้างานควรรายงานพฤติกรรมนี้

4. ปัญหาอื่น ๆ (Any problem a referral situation) การที่พนักงานไว้ใจในหัวหน้างานหรือผู้ดูแลแรงงาน แต่พวกเขาไม่ได้รับการฝึกฝนมาและไม่มีเวลาที่มากเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้พนักงานใช้งานระบบการช่วยเหลือพนักงาน

5. ไม่มีปัญหาใดเล็กเกินไป (No problem too small) พนักงานหลายคนเชื่อว่าพวกเขาต้องตกอยู่ในภาวะวิกฤต ซึ่งบางครั้งปัญหาเล็ก ๆ ในความเป็นจริงนั้น ไม่ใช่เรื่องเล็กน้อย หัวหน้างานจำเป็นต้องรับฟังว่าปัญหาเล็กน้อยเหล่านั้น สามารถเติบโตได้ และสิ่งที่รบกวนจิตใจของบุคคล อันส่งผลกระทบต่อเขาหรือเธอ

6. นโยบายและปรัชญา (Policy statement and philosophy) ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมถึงเนื้อหาของนโยบาย และคำชี้แจงที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งานระบบการช่วยเหลือพนักงาน

7. ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม (Practical issues to be covered) ได้แก่ วิธีการอ้างอิง การปฏิบัติงานหรือเวลาทำการ การติดต่อฉุกเฉินครอบคลุมตลอด 24 ชั่วโมง การรักษาความลับของระบบ ค่าใช้จ่ายสำหรับนายจ้าง ความคุ้มครองตามนโยบายของบริษัท การใช้งานที่ปรึกษาจากระบบการช่วยเหลือพนักงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

8. การให้ความเมตตา (Killing with kindness) ผู้บังคับบัญชาหลายคนมาจากตำแหน่งระดับล่างและพวกเขาเคยเป็นเพื่อนกับพนักงานในกลุ่มนั้น ดังนั้น พวกเขาอาจมองข้ามพฤติกรรมที่น่ารังเกียจ และการปกปิด ดังนั้น ในการให้คำปรึกษา ทุกคนต้องเรียนรู้ว่าคุณไม่ได้กำลังช่วยเพื่อนที่มีพฤติกรรมเหล่านี้ แต่ต้องเข้าใจถึงหลักการและใช้งานระบบการช่วยเหลือพนักงานที่ถูกต้อง

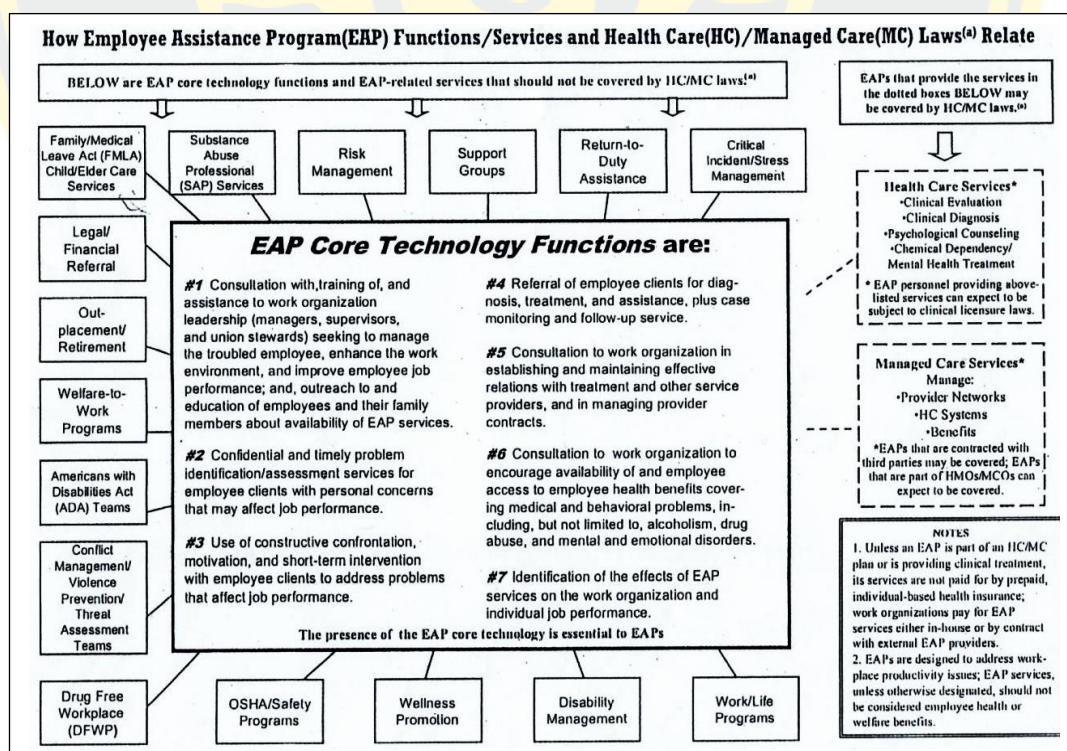
Canadian Centre for Occupational Health and Safety (1997) กล่าวเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน ในการให้ความช่วยเหลือพนักงาน เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน อย่างไรก็ตามปัญหาเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดจากปัญหาในที่ทำงาน ระบบการช่วยเหลือพนักงานได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้คนเข้าใจหรือเอาชนะความยากลำบากของตนได้ไม่ว่าแหล่งที่มา นั้น จะเกิดจากการทำงานหรืออย่างอื่นก็ตาม แม้ว่าระบบการช่วยเหลือพนักงานส่วนใหญ่จะให้บริการที่หลากหลาย แต่มักจะอ้างถึงผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่สามารถให้การดูแลเพิ่มเติมได้

การให้บริการด้านการช่วยเหลือพนักงาน ได้แก่ ปัญหาส่วนตัว ปัญหาความเครียดจากงาน ปัญหาความสัมพันธ์ ปัญหาการดูแลผู้สูงอายุและดูแลเด็ก การล่วงละเมิดทางเพศ การใช้สารเสพติด การเสพยาจากการทำงาน การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัว การเงินหรือกฎหมายและความรุนแรงในครอบครัว

Ceridian Corporation (1991) เป็นองค์กรที่ช่วยบริษัท ในการประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การทำงานของพนักงาน ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และยุโรป Ceridian's life works ได้เสนอแนะ ให้แต่ละองค์กรมีการจัดการให้ความช่วยเหลือด้านชีวิตการทำงานของพนักงานที่ครอบคลุมเต็มรูปแบบ จัดหาระบบสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งบริการเหล่านี้ รวมถึงการประเมินการส่งต่อและการแก้ไขปัญหาระยะสั้น คำแนะนำด้านกฎหมายและการเงิน แหล่งข้อมูลผู้สูงอายุและการดูแลเด็กและการส่งต่อ แหล่งข้อมูลออนไลน์พร้อมเครื่องมือประเมินตนเอง กระดานข่าว การสนทนา และสัมมนาที่มีการกลั่นกรอง บริการระบบการช่วยเหลือพนักงานจากต่างประเทศและระหว่างประเทศ การให้คำปรึกษาและการศึกษาด้านสุขภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการคำปรึกษาและฝึกอบรม ซึ่งปัจจุบันบางบริษัท

ยังคงได้รับการระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อเสริมสร้างชีวิตการทำงานและสุขภาพ โดยมีค่าใช้จ่ายสูง และเสียเวลา ดังนั้น Ceridian จึงจัดให้มีระบบคุณภาพที่รวมทุกอย่าง ซึ่งรับประกันคุณภาพในทุกบริการและสถานที่ ซึ่งเหตุผลหลักบางประการที่ผู้คนใช้บริการ Ceridian life works ได้แก่ ความกังวลด้านอาชีพ ความกังวลด้านอารมณ์ (ภาวะซึมเศร้าความวิตกกังวลและความเครียด) ปัญหาความสัมพันธ์ (คู่สามีภรรยาและครอบครัว) เรื่องกฎหมาย (การหย่าร้าง การเลี้ยงดูบุตร การคุ้มครองผู้บริโภค) การเลี้ยงดูบุตรและการดูแลเด็ก (การมีพี่เลี้ยงในบ้าน) เรื่องการเงิน (การจัดทำงบประมาณการจัดการซื้อบ้าน เช่าบ้าน) การให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการจัดการ (ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) การดูแลสุขภาพส่วนตัวและบุคคลในครอบครัว และการใช้สารเสพติด (แอลกอฮอล์และยาเสพติด)

Professional Standards Committee of EAPA (1998) กล่าวถึง ความก้าวหน้าของระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อพัฒนาและระบุฟังก์ชัน หรือ Core Technology จากบริการที่มีหลากหลาย (Haazet et al., 2003) ฟังก์ชัน Core technology อยู่ในช่องตรงกลาง และล้อมรอบด้วยบริการที่เกี่ยวข้องกับ EAP บริการที่ระบุไว้ทางด้านขวามีเกี่ยวข้องกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งรวมอยู่ในแผนการดูแลสุขภาพ ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ฟังก์ชัน การบริการระบบการช่วยเหลือพนักงานและการดูแลสุขภาพที่มีการจัดการ

ภาพที่ 4 ฟังก์ชัน การบริการระบบการช่วยเหลือพนักงานและการดูแลสุขภาพที่มีการจัดการ (EAP Functions/Services and Health Care/ Managed Care) แสดงให้เห็นถึงสิ่งทีระบบการช่วยเหลือพนักงานบางแห่งกำหนดให้เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบการช่วยเหลือพนักงานในปี ค.ศ. 1990 ที่ถูกรวมเข้ากับกระแสหลักของการให้บริการระบบการช่วยเหลือพนักงานมากขึ้นใน ทศวรรษถัดไป สิ่งทีโดดเด่นในกลุ่มนี้ ได้แก่ การบริการวิชาชีพ ในสถานที่ทำงานที่ปราศจากการใช้ ยาเสพติดและการใช้สารเสพติด การดูแลสุขภาพตามพฤติกรรมการทำงานและการตอบสนองต่อ เหตุการณ์ที่สำคัญ และการเขียนระบบสุขภาพในที่ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

กล่าวโดยสรุป การจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) เป็น กิจกรรมการบริหารจัดการแรงงาน ซึ่งผู้บริหารควรร่วมมือกับผู้จัดการหรือหัวหน้างานในกิจกรรม ที่เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน อันควรประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) การให้ ความรู้เรื่องโรคพิษสุราเรื้อรัง (Alcoholism awareness) 2) ปัญหาครอบครัวและปัญหาอื่น ๆ (Family and other problems) 3) การใช้ยาในทางที่ผิด (Drug abuse) และ 4) ปัญหาในสถานการณ์ อื่น โดยบริษัทต้องคำนึงว่าไม่มีปัญหาใดเล็กเกินไป (No problem too small) และยึดมั่นในคำแถลง นโยบายและปรัชญา (Policy statement and philosophy) ที่ครบถ้วน เพียงพอ และครอบคลุม

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

อุตสาหกรรมยานยนต์

ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ประเทศไทยเริ่มมีการนำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศมาใช้เป็น พาหนะ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรถยนต์นำเข้าจากทวีปยุโรป โดยใช้วิธีการบรรทุกแล้วขนส่งผ่านเรือเดิน สมุทร ในปี พ.ศ. 2500-2510 คือ ทศวรรษที่ 1 ของการก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมยานยนต์ จากอดีตที่ ผ่านมานโยบายรัฐเป็นกลไกสำคัญ ที่ทำให้อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยสามารถพัฒนาไปได้อย่างมี ทิศทาง โดยเมื่อมองย้อนกลับไปที่จุดเริ่มต้นของการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทย คือ การ กำหนดนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2480 โดยรัฐบาลของพระยาพล พลพยุหเสนา ซึ่งในปีต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดการกู้เงินในประเทศ เพื่อประโยชน์ทาง อุตสาหกรรม ในการจัดสร้างโรงงานอุตสาหกรรมที่เห็นว่ามีความจำเป็นขึ้น และจัดเป็นกฎหมาย เกี่ยวกับอุตสาหกรรมฉบับแรกของไทย

ต่อมาจึงได้จัดตั้งกระทรวงอุตสาหกรรมขึ้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2485 เพื่อทำ หน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาภาคอุตสาหกรรมของประเทศให้มีความเจริญรุ่งเรือง และมี ความได้เปรียบในการแข่งขันกับตลาดโลก เพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนชาวไทยโดยรวม และเริ่มมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2504-2509 ซึ่งเน้นการผลิตเพื่อ

ทดแทนการนำเข้า ในปี พ.ศ. 2503 นับเป็นจุดเริ่มต้นการวางรากฐานของอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ซึ่งรัฐบาลในสมัยนั้นโดย ฯพณฯ จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนผลิตรถยนต์ในประเทศ เพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ ด้วยการกำหนดให้มีการตั้งโรงงานประกอบรถยนต์ขึ้นในประเทศไทย และให้สิทธิประโยชน์โดยลดอัตราอากรขาเข้าของชิ้นส่วนครบชุดสมบูรณ์ (Completely Knocked-Down: CKD) และการนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ (Auto Parts) เพื่อเข้ามาประกอบให้ต่ำกว่าการนำเข้ารถยนต์ทั้งคัน (Completely Built-Up: CBU) ถึงร้อยละ 50 ถือได้ว่าอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยกำเนิดขึ้นช่วงนี้ โดยเริ่มจากการวางนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ทั้งภาษี การให้สิทธิประโยชน์ในการลงทุน การปกป้องคุ้มครองอุตสาหกรรมในประเทศ การส่งเสริมบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกิจการประกอบรถยนต์ขึ้นรายแรกในปี พ.ศ. 2504 คือ บริษัท ไทยมอเตอร์อุตสาหกรรม จำกัด ซึ่งเริ่มจากการนำเข้า CKD มาประกอบร่วมกับชิ้นส่วนที่ผลิตได้ภายในประเทศที่ขณะนั้นมีเพียง ยาง แบตเตอรี่ หม้อน้ำ และ แหนบเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2505 ได้ก่อตั้ง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment of Thailand: BOI) ขึ้น ภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อกำกับดูแลการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย โดยในครั้งนั้นมี 4 บริษัทที่ขอรับสิทธิดังกล่าว ได้แก่ บริษัท อุตสาหกรรมไทย มอเตอร์ จำกัด ผลิตรถยนต์ฟอร์ด บริษัท กรรณสูต จำกัด ผลิตรถยนต์เพียต บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลิตรถยนต์ดัทสันและนิสสัน และบริษัท ธนบุรี ประกอบรถยนต์ จำกัด ผลิตรถยนต์เมอร์เซเดส เบนซ์ ดังนั้น ในทศวรรษที่ 1 นี้จึงถือเป็นช่วงที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเป็นอย่างมาก ด้วยนโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมของรัฐซึ่งมุ่งเน้นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าและส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินกิจการในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น โดยใช้นโยบายการให้สิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ และมาตรการด้านภาษีเป็นกลไกปกป้องคุ้มครองและส่งเสริมอุตสาหกรรมภายในประเทศ ตามทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทำให้อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยก้าวสู่ยุคอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างแท้จริง หลังจากนั้นประมาณปี พ.ศ. 2505 ประเทศไทยได้เริ่มมีการผลิตรถยนต์ขึ้นเอง ซึ่งต่อมาอุตสาหกรรมผลิตยนต์มีความก้าวหน้าและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องจนทำให้ประเทศไทยสามารถผลิตเพื่อการส่งออกได้ ในปัจจุบันกระบวนการผลิตรถยนต์ สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบออกเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ตัวถัง ทำหน้าที่สำหรับป้องกัน ห่อหุ้มบุคคลและทรัพย์สินต่าง ๆ ภายในตัวรถยนต์จากสิ่งรบกวนภายนอกที่สามารถสร้างความเสียหายได้ มากกว่านั้นยังสามารถบ่งบอกรสนิยมและ

เสริมสร้างความภูมิใจให้แก่ผู้เป็นเจ้าของได้เช่นกัน ได้แก่ ประตู่ หัวเก๋ง โครงหลังคา ฝากระโปรง กันชน กระเบ และฝาท้าย เป็นต้น

2. แชชชีส์และช่วงล่าง ทำหน้าที่สำคัญสำหรับการรองรับชิ้นส่วนทั้งหมดของรถยนต์ที่ถูกประกอบขึ้น สามารถช่วยลดแรงสั่นสะเทือนจากการขับขี่ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ ผู้โดยสาร และทรัพย์สินต่าง ๆ ภายใน ตัวอย่างเช่น สปริงแชชชีส์ แหนบ โช้คอัพ คันบังคับ ปีกนก คันเร่ง และเบรก เป็นต้น

3. เครื่องยนต์และระบบส่งกำลัง ตัวอย่างเช่น เพลากลาง เครื่องยนต์ เฟืองท้าย เพลาขับเคลื่อน ทำหน้าที่สำหรับการแปลงพลังงานเชื้อเพลิงแล้วถ่ายทอดไปยังเครื่องยนต์ให้สามารถขับเคลื่อนได้ ตัวอย่างเช่น แปลงน้ำมันไปเป็นพลังงานกล

4. อุปกรณ์ไฟฟ้า ทำหน้าที่สำหรับเชื่อมโยงการระบบการทำงานต่าง ๆ ภายในรถยนต์ทั้งหมดเพื่อแจกจ่ายพลังงานไฟฟ้าโดยการเลือกใช้จะขึ้นอยู่กับจุดประสงค์และความต้องการของผู้ขับขี่ ตัวอย่างเช่น ไลสตาร์ท ไคชาร์จ ระบบสายไฟฟ้า ไฟหน้า ไฟเบรก ไฟหลัง ไฟเลี้ยว แบตเตอรี่ เป็นต้น

5. อุปกรณ์ภายใน ทำหน้าที่สำหรับเป็นตัวช่วยในการรักษาความปลอดภัย และยังสามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารรวมทั้งผู้ขับขี่ได้ ตัวอย่างเช่น เบาะนั่ง พรมหลังคา แผงประตู เข็มขัดนิรภัย หน้าปัด พรมพื่นรถ แอร์ และวิทยุ เป็นต้น

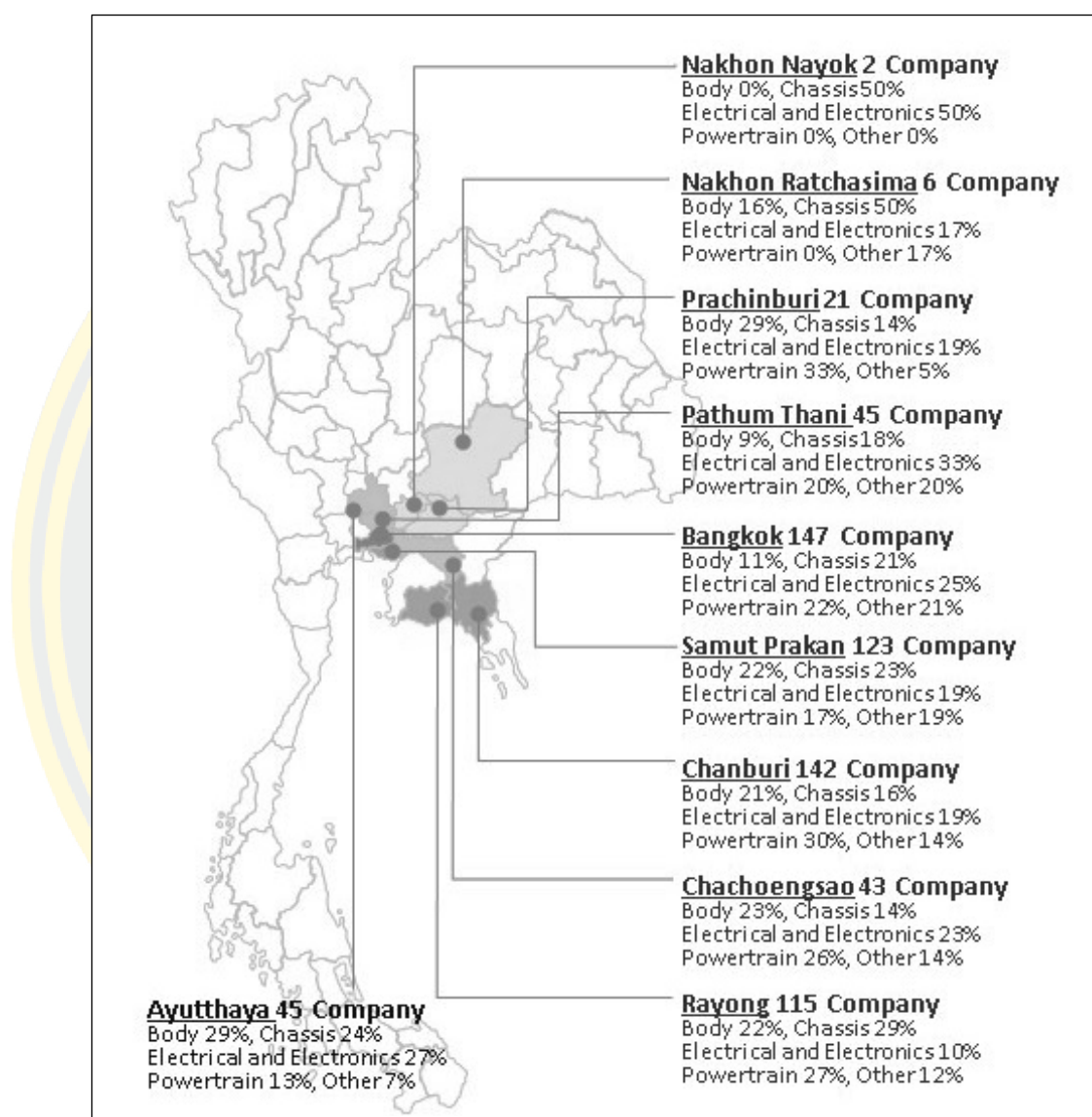
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลไทยอย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนการลงทุนผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยเริ่มขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2510-2520 หลังจากมีการส่งเสริมการลงทุนผลิตยานยนต์ในไทยแล้วระยะหนึ่ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์ควบคู่กับการมีมาตรการส่งเสริมการผลิตและใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศ อาทิ

1. การปรับขึ้นภาษีนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป (Complete Built-Up: CBU) และชิ้นส่วนครบชุดสมบูรณ์ (Complete Knock-Down: CKD) เพื่อสนับสนุนการลงทุนผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศ

2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) มีมาตรการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อดึงดูดเม็ดเงินลงทุนต่างชาติเข้ามาตั้งฐานผลิตในไทย อาทิ การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล การยกเว้นอากรขาเข้าเครื่องจักร เป็นต้น

3. การกำหนดสัดส่วนการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตในประเทศขั้นต่ำ (Local content requirements) ในอัตราเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งปัจจุบันไทยกำหนดอัตราส่วน Local content ในการผลิตจักรยานยนต์สูงถึงร้อยละ 90 ของมูลค่าชิ้นส่วนยานยนต์ที่ใช้ในการผลิตทั้งหมด และ

อัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ร้อยละ 54 และร้อยละ 45 ตามลำดับ ในการผลิตรถกระบะ รถยนต์นั่ง และรถบรรทุก ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แผนที่บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศ

ภาพที่ 5 แสดงแผนที่บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั่วประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลมีมาตรการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั้งระบบ โดยเฉพาะชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตจากยางพารา อาทิ ยางยานพาหนะ ท่อยาง สายพาน ยางขอบกระบอก ซึ่งไทยมีความพร้อมด้านวัตถุดิบยางพาราในประเทศ และชิ้นส่วนระบบส่งกำลัง (Powertrain) หรือเครื่องยนต์ซึ่ง

เป็นกลุ่มชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีห่วงโซ่อุปทานยาว และมีมูลค่าสูงกว่า 1 ใน 3 ของต้นทุนการผลิต รถยนต์ระบบสันดาป (Internal Combustion Engine: ICE) หนึ่งคัน โดยในส่วนของพัฒนา อุตสาหกรรมการผลิตเครื่องยนต์ในไทย ทางกรมฯ มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการผลิตตลอดทั้ง ห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมเครื่องยนต์ อาทิ หม้อน้ำ ท่อไอเสีย ระบบจ่ายน้ำมัน ถังน้ำมัน ระบบจุด ระเบิด เกียร์ และกำหนดให้การผลิตเครื่องยนต์จะต้องมีสัดส่วน Local content ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และร้อยละ 80 ของมูลค่าต้นทุนการผลิตเครื่องยนต์สำหรับจักรยานยนต์ รวมทั้ง Big Bike และ รถยนต์ตามลำดับ ส่งผลให้มีการลงทุนในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนอื่น ๆ ในไทยอย่างต่อเนื่อง บริษัทข้ามชาติรายใหญ่ของโลกหลายรายมีการขยายสาขา และโรงงานผลิตเข้ามาตั้งฐานการผลิตเพื่อส่งออกในไทย ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ในไทย จึงสามารถตอบสนองความต้องการชิ้นส่วนยานยนต์ภายในประเทศได้สมบูรณ์ทั้ง ในตลาดเพื่อการประกอบยานยนต์ (Original Equipment Manufacturer: OEM) และตลาดชิ้นส่วน ยานยนต์ทดแทนหรืออะไหล่ยานยนต์ (Replacement Equipment Manufacturer: REM) ทั้งนี้ ตลาด ชิ้นส่วนยานยนต์ภายในประเทศมีสัดส่วนรวมประมาณร้อยละ 70-75 จากรายได้ของอุตสาหกรรมการ ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในประเทศไทย

อุตสาหกรรมยานยนต์ในจังหวัดระยอง

จังหวัดระยอง มีจำนวนโรงงานที่ได้รับอนุญาตทั้งหมด 16 แห่ง มีเงินทุนรวม 1,333.96 ล้านบาท มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น 286 คน มีเครื่องจักรรวม 24,246.95 แรงม้า โดยอุตสาหกรรมยาน ยนต์ในจังหวัดระยอง มุ่งเน้นพัฒนาเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้า (EV) โดยเริ่มจากการประกอบ ร่วมกับผู้ผลิต (OEM) เพื่อนำไปสู่อุตสาหกรรมแบตเตอรี่และระบบขับเคลื่อนรถไฟฟ้าขยายธุรกิจ ในห่วงโซ่มูลค่าของอุตสาหกรรมยานยนต์โดยเฉพาะในด้านการออกแบบและจัดทำต้นแบบ (Surface Integration Design & Prototyping) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพ และความแม่นยำสูง (Catalytic manufacturing) และพัฒนาธุรกิจอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน รถยนต์ที่ก้าวหน้ามาตรฐานโลก เช่น ชิ้นส่วนระบบความปลอดภัย ชิ้นส่วนระบบกำลังส่ง (Transmission system parts) และผลิตจักรยานยนต์ (ขนาดมากกว่า 248 cc) โดยมีการขึ้นรูปชิ้นส่วน ของเครื่องยนต์ เป็นต้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง, 2564)

โปรแกรมความสุขในการทำงาน

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2562) ได้นำเสนอการวัด ระดับความสุข (Happy workplace) โดยใช้การวัดระดับ 5 ระดับ 2 แบบ ได้แก่ 1) วัดตามระดับ ความเห็นด้วยมากที่สุด ไปจนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด และ 2) วัดตามระดับความสุขที่ได้รับจาก

การปฏิบัติงานว่ามีความสุขจากการปฏิบัติงานมากที่สุด ไปจนถึง มีความสุขจากการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยประกอบไปด้วยความสุข 9 ประเด็นและก่อให้เกิดสุขภาวะที่มี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความสุขของคน ความสุขของครอบครัว และความสุขของสังคม การสร้างความสุขในที่ปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรมีความสุข ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรกระตือรือร้น เปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น

1. ความสุขทางกาย (Happy body) ความสุขจากการมีสุขภาพดีแข็งแรงทั้งกาย และใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรู้จักใช้ชีวิตเป็น สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เป็นอยู่
2. น้ำใจงาม (Happy heart) ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เชื่อว่าไม่มีใครอยู่ได้คนเดียวในโลกนี้เราต้องรู้จักการแบ่งปันและต้องรู้สึกละอายใจเมื่อคิดถึงคนอื่นก็มี ความสุขใจเกิดขึ้น
3. การผ่อนคลาย (Happy relax) ต้องรู้จักการผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน หรือการใช้ชีวิตต้องรู้จักปล่อยวาง ต้องมีคำว่าหยุดเพื่อจะมีสติแล้วคิด เดินต่อไป
4. การหาความรู้ (Happy brain) ความสุขจากการได้เรียนรู้พัฒนาตนเอง จากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่ความเป็นมืออาชีพ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน คนเราเรียนรู้มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ อนาคตก้าวหน้า เงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ยังเกิดจากการเรียนรู้พัฒนาตนเอง
5. การมีคุณธรรม (Happy soul) ความศรัทธาศาสนาและศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ความสุขของผู้ปฏิบัติงานเกิดได้จากธรรมะ จริยธรรม ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ทุกคนที่องค์กรต้องสร้าง
6. การใช้เงินเป็น (Happy money) มีเงิน รู้จักเก็บ รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ ถ้าเชื่อว่าหากความสุขด้วยเงินไม่มีวันพอ เงินสำคัญแต่ไม่ใช่ที่สุด เพราะบางครั้งเงินไม่สามารถสนองตอบความสุขให้คนได้จริง ๆ แล้วสุขไม่ได้อยู่ที่ไหนอยู่ที่รู้จักพอ
7. ครอบครัวที่ดี (Happy family) ครอบครัวที่เข้มแข็ง ย่อมเป็นครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ความสุขที่ให้กับคนในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นพ่อเป็นแม่ ญาติผู้ใหญ่ บุตร ภรรยา หรือหลาน คือการสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้ครอบครัว
8. สังคมดี (Happy society) สังคมดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อคนในชุมชน ผู้ปฏิบัติงาน ที่พักอาศัย

เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Treven (2005) ได้ทำการศึกษาและมีรายงานการศึกษา โดยกล่าวถึง การแทรกแซง (Intervention) ที่นิยมใช้กับการจัดการความเครียดในองค์กรว่ามีรูปแบบที่นิยมใช้ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) ระบบการจัดการความเครียด (Stress management programs) 2) การจัดแผนงานด้านสุขภาพ (Wellness programs) และ 3) ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Programs: EAP) โดยระบบการจัดการความเครียด (Stress management programs) เป็นรูปแบบของกิจกรรมในการพัฒนาพนักงานที่หลากหลาย อาทิ การทำสมาธิ โยคะ การฝึกการผ่อนคลาย หรือการจัดการรูปแบบการดำรงชีวิต ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความรู้ในการลดความเครียด โดยจัดในรูปแบบของการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ในการจัดการความเครียด ซึ่งจะนำไปสู่การเข้าใจความเครียด ปัจจัยและผลกระทบจากการเกิดความเครียด ในส่วนของแผนงานด้านสุขภาพ (Wellness programs) เป็นสิ่งที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลในการดูแลสุขภาพรวมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีสุขภาพดีจะสามารถจัดการกับความเครียดได้ง่ายกว่าผู้ที่ มีปัญหาด้านสุขภาพจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งส่วนใหญ่มักดำเนินการในรูปแบบของการจัดกิจกรรมเพื่อลดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในระดับบุคคล เช่น การลดน้ำหนัก การออกกำลังกาย การเลิกสิ่งเสพติดหรือการสูบบุหรี่ ซึ่งองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของบุคลากรนั้น จะช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการผลของความเครียดและมีสุขภาพที่ดี ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการขาดงานจากการเจ็บป่วย รวมถึงระบบช่วยเหลือพนักงาน เป็นระบบในการช่วยเหลือบุคลากรในการเผชิญกับปัญหาด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนด้านอาชีพ ปัญหาทางการเงิน กฎหมายและแรงงาน เป็นต้น

Mogorosi (2009) เขียนบทความทางวิชาการด้าน Employee Assistance Programs (EAP) ซึ่งสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของระบบการช่วยเหลือพนักงานมี 12 ประการโดยอ้างอิงจากผู้เขียนในสาขานี้ อันได้แก่ Erfurt and Foote (1984), Myers (1984), Balgopal and Patchner (1988), Roman (1990), Sonnenstuhl and Trice (1990), Kurzman (1993) และ Pace (2006) โดยมีโครงสร้างในส่วนที่ 1 มุ่งเน้นไปที่เหตุผลในการจัดตั้งระบบ ระบุถึงเหตุผลโดยทั่วไปที่องค์กรมีความจำเป็นต้องจัดตั้งระบบเพื่อช่วยเหลือพนักงาน ส่วนที่ 2 มุ่งเน้นไปที่ระบบพื้นฐานและหลักการ และ ส่วนที่ 3 กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 12 ประการของระบบ คือ 1) การรับรองจากผู้บริหาร (Management endorsement) 2) การรับรองของพนักงานและสหภาพแรงงาน (Employee and union endorsement) 3) การมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ (Voluntary participation) 4) การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว (Confidentiality and privacy) 5) ผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ (Professional staff) 6) การฝึกอบรมหัวหน้างานและผู้แทนสหภาพแรงงาน (Supervisors and union representatives training)

7) ส่วนประกอบในการให้บริการ (Broad service component) 8) ด้านการเงิน (Financial aspects) 9) ความสามารถในการเข้าถึงระบบ (Programme accessibility) 10) ระบบทางการตลาด (Programme marketing) 11) คำแถลงนโยบายและหลักการบริการ (Policy statement and service principles) และ 12) การประเมินระบบ (Programme evaluation) โดยมีการกล่าวถึงระบบและคำอธิบายการบริการ ด้าน EAP 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. การบริการส่วนบุคคลของพนักงาน (Employee personal services) ได้แก่ การให้คำปรึกษาและการอ้างอิง (Counselling and referrals) คำแนะนำทางการเงิน (Financial advice) ปัญหาด้านที่อยู่อาศัย (Housing issues) และ โรคพิษสุราเรื้อรัง (การให้คำปรึกษาและการส่งต่อ) Alcoholism (Counselling and referrals)

2. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related issues) ปัญหาการขาดงาน (Absenteeism problems) ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (Workplace safety) ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Work relations) และการเลิกจ้างพนักงาน (Employee terminations)

3. บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ (Health-related services) ได้แก่ ข้อมูลสุขภาพทั่วไป (Information/ promotion) และการให้ความรู้เกี่ยวกับเอชไอวีและเอดส์ (HIV/ AIDS Education)

4. การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน (Training and staff development) ได้แก่ การศึกษาและการฝึกอบรมของพนักงาน (Employee education/ training) การฝึกอบรมหัวหน้างาน (Supervisor training) และปัญหาการข้ามหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cross-cultural issues)

กล่าวโดยสรุป การจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน หรือ EAP เป็นรูปแบบหนึ่งในการจัดการความเครียดขององค์กรเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานในการลดความเครียดในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานเผชิญอยู่ ทั้งนี้ การเริ่มต้นระบบการช่วยเหลือพนักงาน ควรเริ่มจากการพิจารณาเหตุผลในการจัดตั้งระบบ หรือความจำเป็นที่องค์กรต้องจัดตั้งระบบเพื่อช่วยเหลือพนักงาน และกำหนดความสัมพันธ์ของการช่วยเหลือพนักงานที่เหมาะสมกับปัญหาของพนักงานในองค์กร แม้ว่าแต่ละองค์กรจะมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป แต่เหตุผลเหล่านี้จะส่งผลสะท้อนออกมาเป็นแนวทางและรูปแบบกิจกรรมของการช่วยเหลือพนักงานที่เหมาะสมกับองค์กรแห่งนั้น

งานวิจัยในประเทศ

ปรีชาภา กิจมหานนท์ (2541) ศึกษาการจัดระบบการช่วยเหลือพนักงานหรือ EAP เป็นสวัสดิการในสถานประกอบการ โดยผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบริหารและรายงานโดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการ และเป็นผู้บริหารของสถานประกอบการที่มีพนักงานมากกว่า 700 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพนักงานมีโอกาที่จะประสบปัญหาหรือภาวะวิกฤตในชีวิตได้

และการที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขภาวะวิกฤตในชีวิตได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้เกิดภาวะสุขภาพจิตเสื่อมโทรมและส่งผลเสียต่อการทำงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดลักษณะภาวะวิกฤติ 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านชีวิตและการวางแผนครอบครัว 3) ด้านการเลี้ยงดูบุตร 4) ด้านสุขภาพ 5) ด้านการศึกษา 6) ด้านการดูแลผู้สูงอายุ 7) ด้านการคุกคามทางเพศ และ 8) ด้านกฎหมาย โดยจากผลการศึกษา พบว่า ด้านการเงิน ด้านชีวิตสมรสและการวางแผนครอบครัว และด้านการเลี้ยงดูบุตร เป็นสาเหตุสำคัญ 3 ลำดับแรก ที่ทำให้เกิดภาวะวิกฤต นอกจากนั้น สถานประกอบการร้อยละ 90 ได้จัดทำมีแนวปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือพนักงานเมื่อประสบภาวะวิกฤต โดยที่พนักงานสามารถปรึกษากับหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ แต่ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเลือกใช้แนวปฏิบัตินี้เป็นลำดับท้าย ๆ และจากผลการวิจัย สรุปได้อีกว่า พนักงานค่อนข้างเห็นด้วยว่าควรมีการจัดระบบการให้ความช่วยเหลือพนักงานหรือระบบการช่วยเหลือพนักงานเป็นสวัสดิการในสถานประกอบการ เนื่องจากก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงาน ที่จะสามารถแก้ไขภาวะวิกฤติได้ดีขึ้น และต่อองค์กรในแง่ของความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรที่จะมีมากขึ้น ทั้งยังช่วยให้ผลิตภาพขององค์กรไม่ลดลงอีกด้วย และประเภทของการช่วยเหลือที่มีโอกาสเป็นไปได้ 3 ลำดับแรก คือ ด้านสุขภาพ ด้านชีวิตสมรสและการวางแผนครอบครัว และด้านการเลี้ยงดูบุตร

Wenjin (2009) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการช่วยเหลือพนักงาน การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ของพนักงานระดับบริหารของบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่งในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไทย โดยระบุตัวแปรเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) และกลุ่มที่ 2 ประสิทธิภาพ (Performance) และศึกษาเกี่ยวกับความต้องการระบบ EAPs โดยระบุระบบการให้บริการช่วยเหลือพนักงาน (EAPs) เป็นลักษณะปัญหาไว้ 17 ด้าน ได้แก่ 1) การติดแอลกอฮอล์ 2) การคิดสารเสพติด 3) ความรุนแรงภายในครอบครัว 4) สุขภาพร่างกาย 5) กฎหมาย 6) การเงิน 7) ที่อยู่อาศัย 8) สุขภาพจิตใจ 9) การดูแลบุตร 10) การดูแลผู้สูงอายุ 11) ความเศร้าโศกเสียใจ 12) ชีวิตสมรส บุตรและบิดามารดา 13) สภาพการทำงาน 14) การวางแผนอาชีพ 15) การเกษียณอายุ 16) ความเครียดจากการทำงาน และ 17) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพบว่า 1) ปัญหาทางอารมณ์ที่พนักงานระดับบริหารต้องเผชิญ คือ การตระหนักถึงตัวเองและความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของพนักงานระดับบริหารในองค์กรแห่งนี้ คือ จุดอ่อนที่สุดจากปัจจัยทั้งหมดด้านความฉลาดทางอารมณ์ 2) ศึกษากลุ่มพนักงานระดับบริหารที่ไม่ได้เข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงาน พบว่าพนักงานกลุ่มนี้มีอายุตัวมากเชื่อว่าระบบการช่วยเหลือพนักงาน สามารถช่วยให้มีความมั่นคงและสม่ำเสมอทางอารมณ์ได้ และเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน 3) ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ช่วยให้พนักงานระดับบริหารมีประสิทธิภาพในการรับมือกับอารมณ์ด้านลบได้ และ 4) ระบบหรือการบริการด้าน

การช่วยเหลือพนักงาน ที่พนักงานระดับบริหารในองค์กรต้องการ คือ การให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงในครอบครัวและความช่วยเหลือทางกฎหมาย

เรื่องฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยทำการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์สัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นโยบายการบริหารขององค์กร และปัจจัยงูใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

อิงกริด จันทรวงศ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 149 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่ประกอบด้วยเพศ สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ภิระเนตร์ วิทยานรธนา (2561) ได้ศึกษาถึง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและผลกระทบที่มีต่อพนักงาน กรณีศึกษาเกี่ยวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรที่มีต่อพนักงาน ปัจจัยที่ทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงโครงสร้างได้สำเร็จ และความรู้สึกของพนักงานในระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงาน ฝ่ายส่งเสริมการรับประกันการส่งออกและการลงทุน และฝ่ายวิเคราะห์และปฏิบัติการรับประกัน ธนาการเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและเห็นด้วยหากการเปลี่ยนแปลง จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลขณะเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ได้แก่ ผู้นำองค์กร การสื่อสาร และนโยบายที่ชัดเจน โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ส่งผลกระทบด้านธุรกิจภาพรวมขององค์กร คือ น่าจะทำให้ธุรกิจภาพรวมดีขึ้น และองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ส่งผลกระทบด้านโครงสร้างองค์กร คือ โครงสร้างองค์กรขยายตัวเพิ่มขึ้น และมีความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น ส่งผลกระทบด้านบุคลากร คือ พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน และพนักงานต้องยอมรับและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงให้ได้ สำหรับปัจจัยที่ทำให้องค์กรเปลี่ยนแปลงโครงสร้างได้สำเร็จ ได้แก่ บุคลากร ผู้นำองค์กร และทรัพยากรต่าง ๆ ในด้านความรู้สึกของพนักงานในระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะสิ้นสุด พนักงานมีความรู้สึกตกใจ ไม่ยอมรับความจริงและตื่นเต้น 2) ระยะกลาง พนักงานมีความรู้สึกไม่แน่นอน กังวลและสับสน 3) ระยะเริ่มต้นใหม่ พนักงานมีความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ในด้านดี คือ รู้สึกโล่งใจและสบายใจ ส่วนในด้านไม่ดี คือ รู้สึกว่าทำงานหนักขึ้นและเหนื่อยขึ้น

อรรณณ ภัทรดำเนินสุข (2564) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม จำนวน 63 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล 1 คน และครู 1

คน รวมทั้งสิ้น 189 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตามแนวความคิดของของบาสและอโวลีโอ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูตามแนวความคิด ของบาร์นาร์ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรสงคราม โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญาด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สมุทรสงคราม โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล ความดีใจทางสังคม สภาพการอยู่ร่วมกัน สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรสงคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลางในลักษณะคล้อยตามกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

Namathe (2004) ศึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบความต้องการ โครงการช่วยเหลือพนักงานของ Reamogetswe Secure Care Centre ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความจำเป็นและต้องการใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อช่วยเหลือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน ร้อยละ 93.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า Centre ควรรับผิดชอบต่อสวัสดิการของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระบุเพิ่มเติมว่า ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานหรือที่ปรึกษาช่วยระบบการช่วยเหลือพนักงาน ประจำการอยู่ที่ Centre ทั้งนี้ การศึกษาเผยให้เห็นว่า พนักงานประสบปัญหาทั้งปัญหาเรื่องส่วนตัว ปัญหาเรื่องงาน และทั้งสองอย่างรวมกัน นอกจากนี้ผลการศึกษพบว่า พนักงานต้องการระบบ EAPs ที่ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อพนักงานกับปัญหาตามลำดับความต้องการ ดังต่อไปนี้ ปัญหาด้านกฎหมาย ร้อยละ 90.6 ปัญหาครอบครัว ร้อยละ 87.5 ปัญหาการสมรส ร้อยละ 84.4 ปัญหาด้านจิตใจ ร้อยละ 81.2 ปัญหาการเงิน ร้อยละ 71.9 ปัญหาการติดแอลกอฮอล์ ร้อยละ 65.5 ปัญหาการติดยาเสพติด ร้อยละ 62.5 และปัญหาในการทำงาน ร้อยละ 34.40 ตามลำดับ

French, Roman, and Dunlap (1997) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้และการรับรู้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานในสถานที่ทำงาน 6 แห่ง การศึกษานี้เป็นกรณีศึกษาข้อมูลจาก 6 บริษัท เพื่อตรวจสอบคำถามการวิจัยหลายข้อเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประชากร (พนักงาน) เช่น เพศ อายุงาน และสถานภาพการสมรส กับการใช้สารเสพติด และนโยบายในสถานที่ทำงาน และการใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทที่แท้จริงและเป็นไปได้ ซึ่งแตกต่างจากในวรรณกรรมที่มีอยู่ ส่วนใหญ่จะไม่พบว่าเพศ สถานภาพ สมรส หรือความไม่พอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับการใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงานในสถานที่ทำงาน อย่างไรก็ตาม การดำรงตำแหน่งและพฤติกรรมการใช้สารบางอย่างมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน และมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งเป็นพื้นฐานของการผสมผสานของระบบการช่วยเหลือพนักงานที่น่าเชื่อถือ ซึ่งเข้ากับวัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน คือความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความไว้วางใจของพนักงาน กับความเชื่อมั่นในระบบการช่วยเหลือพนักงานและการใช้งานจริง

Mazloff (1998) ศึกษาความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานเชิงกลยุทธ์ และศึกษาการรับรู้ของพนักงาน และการส่งเสริมโครงการช่วยเหลือพนักงาน พบว่า โครงการช่วยเหลือพนักงานเป็นแรงผลักดันสำหรับโครงการส่งเสริมสุขภาพอย่างมากในสถานที่ทำงานในปัจจุบัน การศึกษานี้ได้ตรวจสอบความตระหนักรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งผลการศึกษานี้ พบว่า พนักงานไม่ทราบถึงและการรับรู้ของพนักงาน 98 คน เกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือพนักงานขององค์กร ผลการศึกษา พบว่า พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน ข้อมูลที่พนักงานรู้เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน คือ สิ่งที่เขาจะได้รับบริการที่องค์กรจัดไว้เพื่อช่วยเหลือตน ซึ่งพนักงานระบุว่าการประชุมเชิงปฏิบัติเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าใจว่าระบบการช่วยเหลือพนักงานเป็นการป้องกันปัญหา แต่พนักงานส่วนใหญ่เชื่อว่าระบบการช่วยเหลือพนักงาน คือ การให้การฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้ที่ใช้สารเสพติด มีพนักงานจำนวนน้อยที่ทราบว่าระบบการช่วยเหลือพนักงานเป็นการให้คำปรึกษาปัญหาในชีวิตประจำวัน สรุปได้ว่า จำเป็นต้องมีการส่งเสริมเชิงกลยุทธ์กับบุคคลในองค์กรและสร้างวัฒนธรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงานและเพื่อตอบสนองต่อโครงการส่งเสริมด้านสุขภาพที่ดีของพนักงาน

Richmond, Pampel, Wood, and Nunes (2017) ศึกษาผลกระทบของโครงการช่วยเหลือพนักงานที่มีต่อผลลัพธ์ในสถานที่ทำงาน ใช้วิธีศึกษาแบบกึ่งทดลอง พบว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงานใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหาส่วนตัว หรือปัญหาเกี่ยวกับ

งาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังขาดการวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบการช่วยเหลือพนักงาน เพื่อปรับปรุงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน การศึกษานี้ จึงแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการวิจัยด้านระบบการช่วยเหลือพนักงาน โดยใช้การ ออกแบบกึ่งทดลองที่คาดหวัง มีฐานพนักงานจำนวนมากและหลากหลาย การใช้คะแนนความพึงพอใจที่คำนวณจากตัวแปรทางประชากรสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานและจิตวิทยาที่รวบรวมจากการ สัมภาษณ์พื้นฐาน โดยจับคู่พนักงาน จำนวน 156 คนที่ได้เข้าระบบการช่วยเหลือพนักงานกับพนักงาน ที่ไม่ได้เข้าระบบการช่วยเหลือพนักงาน จำนวน 188 คน การสำรวจติดตามผล โดยเก็บรวบรวม ตั้งแต่ 2 ถึง 12 เดือน คือ การติดตามผลจากพนักงานที่เข้าระบบการช่วยเหลือพนักงาน พบว่าการ ขาดงาน มีอัตราลดลงอย่างมีนัยสำคัญ มากกว่าพนักงานที่ไม่ได้เข้าระบบการช่วยเหลือพนักงาน ส่วนด้านใช้แอลกอฮอล์ ด้านภาวะซึมเศร้า ด้านความวิตกกังวล และประสิทธิภาพการทำงาน บ่งชี้ว่า ส่วนใหญ่มีผลลัพธ์ที่ดีเท่า ๆ กันในกลุ่มพนักงานที่เข้าระบบการช่วยเหลือพนักงาน อย่างไรก็ตาม ระบบการช่วยเหลือพนักงาน ช่วยลดอัตราการขาดงานสำหรับผู้ที่มีแนวโน้มความรุนแรงของภาวะ ซึมเศร้า และความวิตกกังวล ในการศึกษาครั้งนี้ การค้นพบสามารถยืนยันถึงคุณค่าของระบบการ ช่วยเหลือพนักงานที่ช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับข้อกังวลส่วนบุคคล และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ งาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Shumway, Wampler, Dersch, and Arredondo (2004) ศึกษาเกี่ยวกับ ชีวิตการสมรสและ ความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยโครงการช่วยเหลือพนักงาน (EAPs) ได้จัดทำแบบสำรวจปัญหา และความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการระบบการช่วยเหลือพนักงาน ในด้านปัญหาเกี่ยวกับการ สมรสและครอบครัว ซึ่งไม่ได้รับการยอมรับกว้างขวางว่าควรเป็นส่วนหนึ่งของโครงการช่วยเหลือ พนักงาน แม้ว่าปัญหาในครอบครัวและความสัมพันธ์จะถูกอ้างถึงอย่างกว้างขวางว่าเป็นสาเหตุของ ปัญหาในงาน จากลูกค้าที่ใช้บริการระบบการช่วยเหลือพนักงาน (N = 800) ร้อยละ 97 ระบุว่า ปัญหาครอบครัว จิตใจ อารมณ์ ยาเสพติด แอลกอฮอล์ ปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงาน กฎหมาย และ การแพทย์ ทำให้พวกเขาเดือดร้อนและต้องการบริการซึ่ง ปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ ร้อยละ 66 และปัญหาครอบครัว ร้อยละ 65 โดยร้อยละ 48.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุว่าปัญหาการสมรส และปัญหาครอบครัว มีผลต่อสภาพจิตใจและอารมณ์ ทั้งนี้มุมมองดั้งเดิมของบริการระบบการ ช่วยเหลือพนักงาน คือ ปัญหาแอลกอฮอล์ และปัญหาเสพติด ที่ได้รับการจัดอันดับมาก (จากการ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพียงเล็กน้อย) คือ ร้อยละ 5.1 และ ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ จากการศึกษา นี้ รายงานว่า เกือบ 2 ใน 3 ของลูกค้าที่ใช้ระบบการช่วยเหลือพนักงาน 800 ราย มีปัญหาครอบครัวที่ ร้ายแรงหรือรุนแรง และต้องการบริการสำหรับแก้ปัญหาเหล่านี้ การค้นพบเพิ่มเติมพบว่าร้อยละ 48.6 ของผู้เข้าร่วมทั้งหมดให้ความสำคัญกับปัญหาครอบครัวและปัญหาทางจิตใจและอารมณ์ อยู่ใน

ระดับสูงมากหรือรุนแรง โดยสรุปมีเหตุผลหลายประการที่ต้องพิจารณา ประการแรกลูกค้าส่วนใหญ่ให้คะแนนปัญหาครอบครัวของตนว่ามีความสำคัญหรือรุนแรง ประการที่สองผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการช่วยเหลือพนักงานที่มีภูมิหลังในปัญหาการสมรสและครอบครัว ควรได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทางและสามารถจัดการกับปัญหาทั้งด้านจิตใจ อารมณ์และครอบครัวจะเกิดประโยชน์อย่างมากต่อระบบการช่วยเหลือพนักงาน

Spetch, Howland, and Lowman (2011) ศึกษาความต้องการระบบความช่วยเหลือพนักงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการใช้งานระบบการช่วยเหลือพนักงานและศึกษาปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือและความสัมพันธ์ของการใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงานกับการขาดงานในช่วง 3 ปีติดต่อกัน ระหว่างพนักงานที่ใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงานทั้งหมด (N = 3,448) ในทุกพื้นที่ของธุรกิจร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของแคนาดา สาเหตุส่วนใหญ่ของการขอความช่วยเหลือ คือ ปัญหาส่วนตัว ปัญหาชีวิตสมรสและครอบครัว และปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน และผลการศึกษายังพบว่า พนักงานหญิงใช้บริการระบบความช่วยเหลือพนักงานมากกว่าพนักงานชาย แม้ว่าอายุจะแตกต่างกันบ้าง การศึกษานี้ ยังแสดงให้เห็นว่า การขาดงานเมื่อวัดผลในช่วงหลายปีเกี่ยวข้องกับการใช้บริการระบบความช่วยเหลือพนักงาน แต่ความสัมพันธ์นี้มีความซับซ้อน สอดคล้องกับการศึกษาของ Macdonald et al. ที่พบว่า พนักงานมีอัตราการขาดงานที่สูงขึ้นในปีที่มีการใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางตรงกันข้ามกับการวิจัยอื่น ๆ อัตราการขาดงานของพนักงานลดลงในปีต่อมาหลังจากการใช้งานระบบความช่วยเหลือพนักงาน (และไม่แตกต่างกันในปีก่อนการใช้งานระบบความช่วยเหลือพนักงาน) คำอธิบายที่เป็นไปได้อย่างหนึ่งสำหรับปรากฏการณ์นี้ อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานอาจขาดงานในปีที่ใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงาน เพื่อเข้าร่วมการประชุมระบบความช่วยเหลือพนักงานหรือเพื่อจัดการปัญหาของตนเอง ผลการวิจัยเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่านักวิจัยไม่ควรตรวจสอบการขาดงานเป็นการวัดผลในบริบทระยะสั้นเท่านั้นและพนักงานที่ใช้บริการระบบความช่วยเหลือพนักงานไม่น่าจะมีปัญหาในการขาดงานเมื่อเวลาผ่านไป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าที่ปรึกษานักจิตวิทยาและผู้จัดการ จำเป็นต้องเข้าใจแนวคิดความเจ็บปวดระยะสั้นสำหรับผลประโยชน์ในระยะยาว เพื่อช่วยกันในการแก้ไขปัญหาคู่สมรสและครอบครัวของพนักงาน

Ntombizakithi Rejoice Bophela, Patsy Govender (2015) ศึกษาโครงการช่วยเหลือพนักงาน (EAPs) เครื่องมือสำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานผ่านโครงการความช่วยเหลือพนักงาน (EAPs) การศึกษาได้ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 85 คนในองค์กรภาครัฐ โดยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการใช้สารเสพติดระบุว่าองค์กรต่าง ๆ

จำเป็นต้องแก้ไขปัญหานี้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงาน องค์กรต้องจัดให้มีการสื่อสารและไตร่ตรองถึงนโยบาย เพื่อย้ำเตือน ให้พนักงานทราบถึงโครงการนี้ และเพื่อป้องกันการขาดงาน ในส่วนของระบบความช่วยเหลือ พนักงานควรคำนึงถึงการให้บริการแก่พนักงานและสมาชิกในครอบครัวด้วย สำหรับปัญหาที่ เกี่ยวกับความเครียดจำเป็นต้องมีความสำคัญสูงสุด และได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพราะ พนักงานต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องคำนึงถึง ความเข้มข้นของระบบนี้ และการให้คำปรึกษาสำหรับผู้ติดเชืเอชไอวีหรือเอดส์ ถือเป็นสิ่งสำคัญ ระดับชาติและผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องดูแลนโยบายและขั้นตอนให้สอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ด้านเอชไอวีและเอดส์ ในการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ออกแบบงานใหม่อาจมีสาเหตุมาจากข้อเท็จจริงที่ว่าพนักงานอาจมีความคิดที่ว่างานควรได้รับการ ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความชอบของพนักงานและเพื่อเพิ่มคุณค่างาน ผู้จัดการต้องตรวจสอบ ให้แน่ใจว่าการหมุนเวียนงานและการเพิ่มคุณค่างานจะเกิดขึ้นเพื่อให้งานนั้นได้รับผลตอบแทนเพิ่ม คุณค่าและพนักงานมีแรงจูงใจที่จะรู้สึกถึงความสำเร็จ และในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษา อาจเป็นผลมาจากข้อเท็จจริงที่ว่าระบบนี้เป็นเรื่องใหม่ในองค์กร โดยมีที่เลี่ยนจำนวนน้อยในเรื่องนี้ องค์กรจำเป็นต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานตระหนักถึงการ มีอยู่ของระบบดังกล่าวโดยมีการฝึกสอนพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่พนักงาน จำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างจริงจังเกี่ยวกับระบบนี้พร้อมแนวทางปฏิบัติในการให้คำปรึกษาที่มี ประสิทธิภาพเพื่อความคล่องตัวในการเคลื่อนไหวรวมทั้งเพื่อความเป็นอยู่ส่วนบุคคล

Hartwell, French, Potter, Rodman, and Zarkin (1995) ศึกษาการช่วยเหลือพนักงานที่มี ปัญหา ความแพร่หลาย ต้นทุน และลักษณะของโครงการช่วยเหลือพนักงานในสหรัฐอเมริกา ระบบช่วยเหลือพนักงาน เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อระบุและช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหา การศึกษานี้กำหนดปริมาณหรือความชุกของค่าใช้จ่ายและลักษณะของระบบเหล่านี้ในสหรัฐอเมริกา โดยขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งร้อยละ 33 ของสถานที่ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่ เกษตรกรรมที่มีพนักงานประจำ 50 คนขึ้นไป ปัจจุบันมีบริการด้านระบบความช่วยเหลือพนักงาน ให้แก่พนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.9 จากปี ค.ศ. 1985 และระบบเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะพบได้ในที่ ทำงานขนาดใหญ่ ซึ่งโมเดลที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการภายนอกและค่าใช้จ่ายรายปี เฉลี่ยต่อพนักงานที่มีสิทธิ์สำหรับระบบภายในและภายนอก คือ 21.83 ดอลลาร์และ 18.09 ดอลลาร์ ตามลำดับ ผลการศึกษา ระบุว่าระบบความช่วยเหลือพนักงานกำลังได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องใน สถานที่ทำงานทุกประเภทของสหรัฐอเมริกา เมื่อเปรียบเทียบกับ การค้นพบจากการศึกษาที่ คล้ายคลึงกันในช่วงปี ค.ศ.1980 (จากการสำรวจของ BLS ในปี ค.ศ.1985, ค.ศ.1989 และ ค.ศ.1990)

ร้อยละ 33 สำหรับสถานที่ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่เกษตรกรรมที่มีพนักงาน 50 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นถึงการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญในโครงการดังกล่าว จากการค้นพบครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยเฉพาะสถานที่ทำงานขนาดเล็ก ร้อยละ 74 ขององค์กรที่มีพนักงาน 50 ถึง 99 คน ระบุว่ามีการจัดตั้งระบบความช่วยเหลือพนักงานขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นอกจากนี้เรายังพบว่าบริการระบบความช่วยเหลือพนักงานมีแนวโน้มที่จะให้บริการโดยผู้ให้บริการภายนอกในร้อยละ 81 มากกว่าโดยผู้ให้บริการระหว่างประเทศร้อยละ 17 และจัดนอกสถานที่ทำงานร้อยละ 83 ซึ่งมากกว่าจัดในสถานที่ทำงานร้อยละ 14 การค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระบบความช่วยเหลือพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพบว่าระบบความช่วยเหลือพนักงานมีแนวโน้มที่จะพบได้ในสถานที่ทำงานขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ ดังที่เห็นได้จากความชุกร้อยละ 76 ในสถานที่ทำงานที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน นอกจากนี้ ยังพบความแตกต่างที่ชัดเจนในความชุกของระบบความช่วยเหลือพนักงานตามประเภทของอุตสาหกรรม โดยอุตสาหกรรมการสื่อสาร สาธารณูปโภค การขนส่งร้อยละ 52 อุตสาหกรรมการเงิน อสังหาริมทรัพย์ ประกันภัยร้อยละ 42 อุตสาหกรรมบริการร้อยละ 25 และอุตสาหกรรมเหมืองแร่และการก่อสร้างร้อยละ 20 ค่าใช้จ่ายระบบความช่วยเหลือพนักงานเฉลี่ยต่อปีต่อพนักงานที่มีสิทธิ์ใช้ระบบความช่วยเหลือพนักงานแตกต่างกันไป คือ 21.83 ดอลลาร์สำหรับระบบที่จัดภายในองค์กร และ 18.09 ดอลลาร์สำหรับระบบที่จัดภายนอกองค์กร สรุปได้ว่า การค้นพบนี้เป็นหลักฐานที่น่าเชื่อถือว่าระบบความช่วยเหลือพนักงานกำลังเป็นส่วนเสริมที่ได้รับความนิยมมากขึ้นในการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพแม้ในสถานที่ทำงานขนาดเล็ก

Rajin (2012) ศึกษา โครงการช่วยเหลือพนักงานกับตำรวจในแอฟริกาใต้: กรณีศึกษาของสถานีตำรวจ Moroka งานวิจัยนี้ได้ตรวจสอบการใช้งานระบบความช่วยเหลือพนักงานที่สถานีตำรวจ Moroka ซึ่งเป็นสถานีตำรวจที่ใหญ่ที่สุดใน 11 แห่งที่ตั้งอยู่ใน Soweto สถานีนี้รองรับและให้บริการประชากรทั้งหมดประมาณ 250,000 คน การวิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการคัดเลือก 3 กลุ่ม คือ ระดับชั้นประทวน ระดับสัญญาบัตร และผู้ปฏิบัติงานระบบความช่วยเหลือพนักงาน เกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบความช่วยเหลือพนักงานในพื้นที่ที่ทำการเก็บข้อมูลและวิธีการปรับปรุง พนักงานในสถานีตำรวจแห่งนี้ เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ อีกมากมาย ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนจิตใจทุกวัน เนื่องจากหน้าที่ที่ต้องเข้าร่วมในสถานที่เกิดเหตุ เช่น การฆาตกรรม การปะทะ ชุมชนที่รุนแรง เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ ส่งผลกระทบในทางลบอย่างมาก ต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าจะมีความก้ำกั้นอย่างมากในการจัดตั้งสถาบัน EAPs แต่ก็มีข้อกังวลบางประการที่ยังต้องได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหาร จากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ชั้น

ประทวน พบว่ามีข้อกังวลบางประการว่า หากเข้าร่วมจะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบความช่วยเหลือพนักงานได้หรือไม่ รวมถึงข้อกังวลเกี่ยวกับการขาดความรู้เกี่ยวของผู้ปฏิบัติงาน ด้านระบบความช่วยเหลือพนักงาน ผลการตอบแบบสอบถามของระดับสัญญาบัตร เมื่อเปรียบเทียบกับระดับประทวนและผู้ปฏิบัติงานด้านระบบความช่วยเหลือพนักงานมีความเข้าใจในเชิงบวกมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงานและวิธีการทำงานของระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน พบว่า ปัญหาของพนักงานในองค์กรมี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ด้านครอบครัว และด้านการเงิน

จากการทบทวนเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัย แนวคิด รวมไปถึงทฤษฎีต่าง ๆ ดังที่ปรากฏในบทที่ 2 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) เป็นนโยบาย วิธีการหรือขั้นตอนที่องค์กรหรือหน่วยงานเข้ามาแทรกแซง เพื่อให้การช่วยเหลือและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ซึ่งปัญหาที่พนักงานเผชิญนั้นอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง โดยระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) นี้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในการแก้ไขปัญหาเพื่อลดภาวะความตึงเครียดของพนักงาน และช่วยหาทางออกที่เหมาะสมกับปัญหาของพนักงานในแต่ละด้านได้ ทั้งนี้ หากสามารถกำหนดแนวทางการสร้างระบบการช่วยเหลือพนักงานได้อย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานในบริษัทฯ แห่งนี้ได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทบทวนความหมาย ลักษณะ องค์ประกอบ ความสำคัญ ตลอดจนงานวิจัยและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อสามารถออกแบบแนวทางการช่วยเหลือพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา (Research and Developmental Research) โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ ดังนี้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น 1.1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ 1.2) เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ 2) เพื่อออกแบบกระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังแสดงในตารางที่ 1

การวิจัยประกอบไปด้วย 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ การศึกษาปัญหา และความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน แล้วจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ และเพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ ในระยะนี้ เริ่มจากการศึกษา ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย จากนั้นดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) โดยรวบรวมประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานในองค์กรแห่งนี้ประสบ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) นำไปสู่การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการสร้างแบบสอบถาม ตามผลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสำรวจและรวบรวมปัญหาของพนักงาน แล้วนำมาจัดกลุ่มของปัญหา และลำดับความสำคัญของปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองประสบ

ระยะที่ 2 การออกแบบ (Design) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ การออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ระยะนี้ เป็นขั้นตอนการออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) โดยการออกแบบผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบ และรูปแบบกิจกรรม (Activity) ในการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ระยะสุดท้ายนี้ เป็นขั้นตอนในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทแห่งนี้

ระยะการวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย
ระยะที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Survey and data collection)	1. ศึกษาทบทวนงานวิจัย บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2. สำรวจและเก็บข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน แล้วนำไปพัฒนาเป็นแบบเครื่องมือเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป 3. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยรวบรวมสถิติของปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน 4. สรุปผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 เพื่อนำไปดำเนินการต่อในระยะที่ 2 การออกแบบ และระยะที่ 3 การประเมินตามลำดับ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระยะการวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย
ระยะที่ 2 การออกแบบ (Design)	ออกแบบ ระบบความช่วยเหลือพนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ฟังก์ชันการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-Employee Assistance Program)
ระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation)	ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) โดยการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน

การศึกษาระยะที่ 1 การสำรวจข้อมูลและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) การทบทวนวรรณกรรม

ในขั้นตอนนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัย ค้นคว้าและศึกษาจากเอกสาร (Documentary research) ทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) หรือ EAP ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อรวบรวมข้อมูลวิวัฒนาการของระบบ EAP รวมถึงสภาพปัญหาของพนักงาน และลักษณะปัญหาที่นำไปสู่การออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยทำการสืบค้นตำรา บทความ ผลการสำรวจและงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system) โดยใช้คำในการสืบค้น ได้แก่ “Employee assistance program” “EAP” “Work Stress” “Well-being” “ระบบการช่วยเหลือพนักงาน” “สุขภาพจิตของพนักงาน” “ความเครียดจากการทำงาน” “ปัจจัยหรือสาเหตุของการลาออกจากงาน” และ “สวัสดิการพนักงานในสถานประกอบการ” เพื่อการสืบค้นงานวิจัย บทความทางวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ และมีการเผยแพร่ในฐานข้อมูลวารสารวิชาการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากนั้น ผู้วิจัยสรุปข้อมูลและประเด็นหลักที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม นำมาเปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพในขั้นตอนการวิจัยถัดไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพในขั้นตอนนี้ มีจุดประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมปัญหาทั้งหมดของพนักงานบริษัท แห่งนี้ โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ที่พัฒนามาจากข้อค้นพบในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงที่เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาที่พนักงานประสบ และผลกระทบต่าง ๆ โดยสร้างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสกับผู้ให้ข้อมูลได้ตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาในขั้นตอนนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลไปพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณหรือแบบสอบถามในขั้นตอนต่อไป ซึ่งผู้วิจัยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 15 วัน ตั้งแต่ วันที่ 1 – 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

1. ผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานประจำคนไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ โดยสุ่มแบบเจาะจงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 5 คน โดยแบ่งตามช่วงอายุการทำงานในบริษัทฯ แห่งนี้ ดังต่อไปนี้

1. อายุการทำงานตั้งแต่ 1 เดือน – 5 ปี จำนวน 1 คน
2. อายุการทำงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี จำนวน 1 คน
3. อายุการทำงานตั้งแต่ 11 – 15 ปี จำนวน 1 คน
4. อายุการทำงานตั้งแต่ 16 – 20 ปี จำนวน 1 คน
5. อายุการทำงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน

กลุ่มที่ 2 พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน จำนวน 5 คน โดยแบ่งตามช่วงอายุการทำงานในบริษัทฯ แห่งนี้ ดังต่อไปนี้

1. อายุการทำงานตั้งแต่ 1 เดือน – 5 ปี จำนวน 1 คน
2. อายุการทำงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี จำนวน 1 คน
3. อายุการทำงานตั้งแต่ 11 – 15 ปี จำนวน 1 คน
4. อายุการทำงานตั้งแต่ 16 – 20 ปี จำนวน 1 คน
5. อายุการทำงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่มีข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee assistance system)(EAP) ดังนี้

1. ปัญหาอะไรบ้าง ที่พนักงานเคยประสบในอดีต
2. ปัจจุบันพนักงานกำลังเผชิญกับปัญหาอะไรบ้าง
3. สาเหตุของปัญหาที่พนักงานเผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน
4. แนวทางการแก้ไขปัญหาที่พนักงานเผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน
5. ปัญหาที่พนักงานเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น ส่งผลกระทบหรือผลเสียอย่างไร
6. ปัญหาที่พนักงานเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร
7. ปัญหาที่พนักงานเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างไร
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และความต้องการการสนับสนุนในการแก้ไขปัญหามาจากทางบริษัทฯ
9. ความคาดหวังที่มีต่อระบบการช่วยเหลือพนักงานจากบริษัทฯ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัย นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program “EAP”) เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข และเสนอแนะจากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา (Content Validity) พิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามปฏิบัติการ แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence “IOC”) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ 2545, หน้า 145-146)

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

$$\sum_{N} R = \text{ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนิยามปฏิบัติการ

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนิยามปฏิบัติการ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนิยามปฏิบัติการ

ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยผลการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน พบว่า ข้อคำถามทั้ง 17 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ดังนั้น แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความตรงเชิงเนื้อหาที่น่าไปใช้เก็บข้อมูลได้ทุกข้อ (ผลการคำนวณแสดงไว้ในภาคผนวก)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้แต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกบริษัทฯ แห่งนี้ และมีความรู้ในการดำเนินการวิจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ จากมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อส่งเรื่องถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ในการขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานในบริษัทฯ แห่งนี้
2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งไปยังบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
3. ผู้วิจัยประสานงานให้ผู้ช่วยผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล โดยดำเนินการขออนุญาตให้ลงนามยินยอมเป็นผู้เข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งติดต่อวัน เวลา และสถานที่ ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกในการให้สัมภาษณ์ ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45 – 60 นาทีต่อผู้ให้ข้อมูล 1 คน
4. ผู้วิจัยซักซ้อมความเข้าใจ อธิบายลักษณะแบบสัมภาษณ์ กระบวนการในการเก็บข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสัมภาษณ์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง ปากกา และสมุดบันทึก ให้พร้อมก่อนมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้วิจัยไปดำเนินการสัมภาษณ์

5. ผู้ช่วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามกำหนดการที่นัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลไว้ ทั้งนี้ ผู้ช่วยผู้วิจัยเริ่มต้นการสัมภาษณ์โดยการสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลก่อน โยงเข้าสู่คำถาม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด และไว้วางใจผู้สัมภาษณ์หรือผู้ช่วยผู้วิจัย
6. ผู้ช่วยผู้วิจัย แจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ขออนุญาตก่อนการบันทึกเสียง และการจดบันทึกระหว่างสัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลต้องการหยุดบันทึกเสียงช่วงใดช่วงหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลสามารถแจ้งผู้สัมภาษณ์ได้โดยทันที โดยการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้ช่วยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์จนไม่พบข้อสงสัยและไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ผู้ช่วยผู้วิจัยจึงหยุดการสัมภาษณ์
7. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ มาถอดเทปและบันทึกทุกถ้อยคำในการสนทนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากทุกคำพูดและประโยคของผู้ให้ข้อมูล
8. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ก่อนนำเข้าสู่ระบบสำเร็จรูป ATLAS.ti

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ช่วยผู้วิจัย ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) ด้วยใช้ระบบสำเร็จรูป ATLAS.ti เพื่อระบุประเด็นหลักที่สำคัญของข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ และใช้หลักในการวิเคราะห์ข้อมูล 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (Braun & Clark, 2006)

1. ทำความคุ้นเคยกับข้อมูล (Familiarizing data) ที่ได้จากการเก็บข้อมูล ด้วยการนำข้อมูลจากการถอดเทปมาอ่านซ้ำไปมาหลาย ๆ ครั้ง จนเกิดความคุ้นชินและเข้าใจใจความหลักของข้อมูลรอบ ๆ ด้าน เพื่อค้นหารูปแบบและความหมายของข้อมูล และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงด้วย
2. สร้างรหัสข้อมูล (Generating initial codes) ผู้วิจัยสร้างรหัสข้อมูลเริ่มต้น โดยใช้รหัสที่สั้นเพื่อให้ง่ายต่อการจัดระเบียบข้อมูล โดยจำแนก จัดกลุ่ม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างประเด็นหลักในการศึกษาครั้งนี้
3. ค้นหาใจความหลัก (Searching for themes) นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสร้างรหัส มาวิเคราะห์รายละเอียด เพื่อจับประเด็นใจความหลักหรือแก่นที่สำคัญของชุดข้อมูล ลครหัสของข้อมูลด้วยการรวมข้อมูลระหว่างชุดข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน
4. ทบทวนใจความหลัก (Reviewing themes) โดยการอ่านข้อมูลซ้ำอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบข้อมูลภายในชุดข้อมูลเดียวกัน และระหว่างชุดข้อมูล เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่า ใจความหลักที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างแท้จริง

5. กำหนดชื่อใจความหลัก (Defining and naming themes) ด้วยข้อความที่สั้น กระชับ และเข้าใจได้ง่าย สามารถสื่อถึงใจความหลักที่สำคัญของแต่ละชุดข้อมูล ที่มีความสัมพันธ์กันได้อย่างชัดเจน

6. เขียนรายงาน (Producing the report) นำเสนอข้อมูลซึ่งประกอบด้วยหลักฐานที่เพียงพอ เพื่อแสดงให้เห็นถึงใจความหลักของการศึกษาครั้งนี้

6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

หลังจาก ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูล เพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาว่ามีความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ที่สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ ซึ่งมีรายละเอียดการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้ (รัตนะ บัวสนธิ์, 2556)

1. ผู้วิจัย ชี้แจงให้ผู้ช่วยผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ โดยสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลก่อนโยนเข้าสู่คำถาม เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด และไว้วางใจผู้สัมภาษณ์ อันมีผลต่อความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูล โดยผู้ช่วยผู้วิจัยมีการพูดคุย สร้างบรรยากาศให้รู้สึกเป็นกันเอง และมีการแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยต่อผู้ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

2. ผู้วิจัยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) จากแหล่งข้อมูลที่ต่างบุคคลกัน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่ต่างบุคคลกัน เช่น พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน ที่มีอายุงาน 7 ปี พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ ที่มีอายุงาน 1 ปี ที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูล แล้วตรวจสอบข้อมูลที่ได้ว่ามีความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้อง และมีการปรับปรุงข้อคำถามอีกครั้งก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป ไปตรวจสอบความถูกต้องกับผู้ให้ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปอย่างละเอียด กลับ ไปให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลว่า ข้อมูลนั้นเป็นจริงและตรงกับความรู้ลึกของผู้ให้ข้อมูล

4. ตรวจสอบการสร้างรหัสข้อมูลของผู้วิจัย หลังจากการถอดเทปบทสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการลงรหัสข้อมูล (Code) จากนั้นเว้นระยะประมาณ 3-4 วัน ผู้วิจัยจึงทำการลงรหัสซ้ำอีกครั้ง (Recode) โดยลงรหัสใหม่ในชุดข้อมูลเดิมที่ยังไม่มีการลงรหัส เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและป้องกันความลำเอียงของผู้วิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัย นำปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์ในการวิจัยเชิงคุณภาพและการทบทวนวรรณกรรม มาพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้น จึงนำผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ไปออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน ในระยะที่ 2 ต่อไป

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 524 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน จากประชากร 524 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Yamane (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2561) ในการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามเกณฑ์ของ Yamane

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(Ne)^2}$$

โดย n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

Ne คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{524}{1 + 524 \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{524}{2.31}$$

$$N = 226.84$$

จากสูตร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 226.84 คน ซึ่งเป็นตัวอย่างขั้นต่ำ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงปรับเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 230 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบ

รายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ในองค์กรปัจจุบัน สังกัดงานที่ปฏิบัติ และลักษณะกลุ่มงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 66 ข้อคำถาม จากปัญหา 12 ด้าน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหาน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหาน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหามาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหามากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อคำถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนมาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนมากที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาความตรง (Validity) ความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรง (Validity)

ในการตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถาม เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข และเสนอแนะ จากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามปฏิบัติการ แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item Objective Congruence)

ผลจากการตรวจสอบความตรงของข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อการวิจัย พบว่าจากข้อคำถามทั้งหมด 87 ข้อ มีคำถาม 85 ข้อ ที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และมีคำถาม 2 ข้อ มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ดังนั้น แบบสอบถามเพื่อการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานั้น มีความตรงเชิงเนื้อหาที่นำไปใช้ได้ทั้งสิ้น 85 ข้อคำถาม สามารถนำไปทดลองใช้ก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป (ผลการคำนวณแสดงไว้ในภาคผนวก)

2. การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

หลังจากการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสร็จ แบบสอบถามจะถูกนำมาทดลองใช้กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทอื่นและนักศึกษาปริญญาโทในสาขาเดียวกัน จำนวน 30 คน เพื่อนำไปตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient; α) ของครอนบาค (Cronbach 1974)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left(\frac{1 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

โดย α แทน ค่าความเที่ยง

n แทน จำนวนข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความเชื่อถือได้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล 2561, หน้า 247-248) ผลการตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า พบว่า ข้อคำถามปัญหาของพนักงานทุกด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยรวมเท่ากับ 0.98 แสดงว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อถือได้ เหมาะสมในการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิและผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยเรียบร้อยแล้ว โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ดำเนินการเก็บข้อมูล 15 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2565 จนได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ ด้วยการพูดคุยกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับทางพนักงานของบริษัท
2. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ จากมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ ขออนุญาตให้เก็บข้อมูล ส่งโดยตรงถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง พร้อมทั้ง

ประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมายในการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

4. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าไปกรอกแบบสอบถามผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการตอบแบบสอบถาม

5. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามโดยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัสและบันทึกข้อมูลใน Microsoft Excel เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

6. วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยระบบสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ไปลงรหัสและบันทึกข้อมูลลงใน Microsoft Excel เพื่อทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยระบบสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาที่พนักงานประสบซึ่งเกี่ยวกับการทำงาน และปัญหาที่พนักงานประสบซึ่งไม่เกี่ยวกับการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาถึงความต้องการและความสำคัญของปัญหาที่พนักงานประสบ และระดับความเร่งด่วนความต้องการความช่วยเหลือโดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถามในระดับใดระดับหนึ่งเพียงระดับเดียว และกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ไว้ดังนี้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล 2561, หน้า 251)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนลำดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรุนแรง และความเร่งด่วนของปัญหาของพนักงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความรุนแรง/ความเร่งด่วนมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความรุนแรง/ความเร่งด่วนมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความรุนแรง/ความเร่งด่วนปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความรุนแรง/ความเร่งด่วนน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความรุนแรง/ความเร่งด่วนน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเร่งด่วน ความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการความช่วยเหลือมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความต้องการความช่วยเหลือมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความต้องการความช่วยเหลือปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความต้องการความช่วยเหลือน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความต้องการความช่วยเหลือน้อยที่สุด

การศึกษาระยะที่ 2 การออกแบบ (Design)

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในระบะที่ 1 ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย คือ ประเด็นปัญหาทั้งหมดของพนักงาน ระดับความสำคัญของปัญหาที่พนักงานประสบ และความ ต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทฯ แห่งนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นตารางความสัมพันธ์ (Matrix) ระหว่างระดับความสำคัญของปัญหาที่พนักงานประสบกับความต้องการความช่วยเหลือ ของพนักงานในบริษัทฯ แห่งนี้ จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดวิธีการเชิงระบบ (System approach) สมคิด บางโม, 2553) มาใช้เป็นเครื่องมือในการออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งหลัก การระบบประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรข้อมูล ข้อเท็จจริง ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล
2. กระบวนการ (Process) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบ วิธีการ รูปแบบ และ ขั้นตอนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแล้วนำไปสู่ผลลัพธ์
3. ผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ ผลที่ได้จากการดำเนินการ หรือจุดหมายปลายทางที่ได้จาก การการดำเนินการ

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และการประเมินผล เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบทั้ง 4 มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน การปรับเปลี่ยนขององค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง จะมีผลต่อองค์ประกอบอื่น

จากแนวคิดนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ออกแบบผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program: EAP) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน โดยอ้างอิงจากวิธีการเชิงระบบ (System approach) 4 องค์ประกอบ ได้แก่

ข้อมูลนำเข้า (Input) คือ ขั้นตอนที่ 1 พนักงานเข้าสู่การคัดกรองโดยสมัครใจ

1. กระบวนการ (Process) คือ ขั้นตอนที่ 2 ชักถามรายละเอียด วิเคราะห์ประเด็นปัญหา ขั้นตอนที่ 3 ระบุปัญหา และรูปแบบระบบ

2. ผลลัพธ์ (Output) คือ ขั้นตอนที่ 4 การติดตามผล บันทึกผล ประเมินผลในแต่ละขั้นตอนของระบบ

3. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) คือ ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลก่อนออกจากระบบ โดยระบบความช่วยเหลือพนักงานที่ออกแบบตามหลักแนวคิดด้านบนนี้ ได้นำมาพิจารณาพร้อมกับประเด็นปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหา โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ 1) เข้าสู่ระบบฯ กับที่ปรึกษาภายในองค์กร 2) เข้าสู่ระบบฯ กับผู้ให้บริการภายนอก และ 3) เข้าร่วมกิจกรรมความสุข 8 ประการ

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและรูปแบบกิจกรรมสร้างสุข 8 ประการ ที่ภาครัฐณรงค์และสนับสนุนให้ภาคเอกชนนำมาจัดให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบกิจกรรมที่ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้พนักงานได้ในระดับพื้นฐาน เป็นกิจกรรมที่สามารถจัดได้หลากหลายรูปแบบ พนักงานสามารถเข้าร่วมได้ง่าย ใช้เวลาไม่มาก และเป็นกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้ ภาครัฐได้สนับสนุนให้มีการทำแบบประเมินผลทั้งก่อนและหลังโครงการฯ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ภาครัฐเปิดให้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

การศึกษาระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation)

การศึกษาในระยะสุดท้าย ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นการจัสนทนาเพื่อประเมินถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2565 ใช้เวลาในการสนทนากลุ่ม 1 ชั่วโมง

1. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัย คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) คือ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 7 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)) โดยใช้แบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่มีข้อคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ที่เกี่ยวข้องกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP) ที่ผู้วิจัยได้มาจากการศึกษาในระยะที่ 1 และ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ตำแหน่ง และหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. ท่านคิดว่าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทฯ แห่งนี้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทฯ แห่งนี้ อย่างไร
3. จากระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทฯ แห่งนี้ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไป ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบความช่วยเหลือพนักงานอย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบบันทึกประเด็นการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข และเสนอแนะจากนั้นนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและการใช้ภาษา (Content validity) พิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามปฏิบัติการ แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยผลจากการตรวจสอบความตรงของข้อคำถามในประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานั้น พบว่า ข้อคำถามทั้ง 3 ข้อ มีค่า IOC

เท่ากับ 1.00 ทุกข้อดังนี้ ข้อคำถามในประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมานั้น จึงมีความตรงเชิงเนื้อหาที่นำไปใช้เก็บข้อมูลได้ (ผลการคำนวณแสดงไว้ในภาคผนวก)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ดังต่อไปนี้

1. กำหนดทีมงานในการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินรายการ (Moderator) เป็นผู้นำการสนทนาให้เป็นไปตามประเด็นปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ช่วยผู้วิจัย ในการจดบันทึกคำสนทนา (Note taker) เป็นผู้จดบันทึกการสนทนา โดยจดทุกคำพูด และจดอาภัพกิจที่ทำทางของผู้ร่วมสนทนา รวมทั้งเขียนผังการนั่งของผู้บริหาร จำนวน 7 ท่าน ทำการบันทึกเทป ด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยบันทึกเสียงไว้ตลอดการสนทนา การบันทึกเสียงเป็นการช่วยเก็บข้อมูลรายละเอียดของการสนทนา คำตอบที่เกิดจากการถกเถียง แลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนและชัดเจน

2. กำหนดสถานที่จัดสนทนากลุ่ม คือ ห้องทำงานของกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัท ซึ่งมีโต๊ะประชุมใหญ่อยู่ภายในห้อง มีความเป็นส่วนตัว เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน อากาศถ่ายเทได้สะดวก และไม่ถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับการสนทนากลุ่มและข้อมูลที่จะได้รับจากผู้เข้าร่วมสนทนา

3. กำหนดระยะเวลาในการสนทนากลุ่มประมาณ 1 ชั่วโมง โดยทำการนัดหมายตารางการประชุมล่วงหน้า 2 สัปดาห์ ซึ่งพิจารณาจากเวลาที่ผู้บริหารทั้ง 7 คน สะดวกเข้าร่วมพร้อมกันครบทุกคน

วิธีการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

1. ผู้วิจัย แนะนำตนเองและทีมงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มในครั้งนี้
2. ผู้ดำเนินรายการ อธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการจัดสนทนากลุ่ม โดยเริ่มต้นจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลการศึกษาที่ได้ทั้ง 2 ระยะ และนำเสนอระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทฯ แห่งนี้
3. ผู้ดำเนินรายการ เกริ่นนำด้วยคำถาม หลังจากอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว และสร้างบรรยากาศให้กับผู้ให้ข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย และเป็นกันเอง
4. ผู้ดำเนินรายการ เริ่มคำถามตามแนวการสนทนาที่จัดได้เตรียมไว้ และจัดให้มีช่วงในการถกประเด็นและโต้แย้งกันให้พอเหมาะสม

5. ผู้ดำเนินรายการ สร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ควบคุมไม่ให้การสนทนาหยุดนิ่ง และไม่ซักถามท่านใดคนหนึ่งมากเกินไป
6. ผู้ดำเนินรายการ พยายามควบคุมบรรยากาศไม่ให้เกิดการชักนำผู้อื่นให้เห็นคล้อยตามผู้ที่พูดเก่ง (Dominate) และสร้างบรรยากาศให้คนที่ไม่ค่อยได้พูด ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น
7. ผู้ดำเนินรายการ ควบคุมการสนทนาให้มีเวลาตามสมควรแก่เวลาที่ได้นัดหมายไว้ ไม่ให้เกินกว่าเวลาที่กำหนด และสรุปข้อมูลที่ได้จากการสนทนา ก่อนปิดการสนทนากลุ่ม
8. ทำรายงานรวบรวมผลการสนทนากลุ่มส่งให้ผู้บริหารทุกท่านได้อ่าน และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์และอภิปรายผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) มาวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) เพื่อประมวลผลและจัดทำสรุปการสนทนากลุ่มเป็นการประเมินผล 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ความเหมาะสมของระบบความช่วยเหลือพนักงานในบริษัทฯ แห่งนี้ และ 2) ความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือในบริษัทฯ แห่งนี้

จริยธรรมในการวิจัย

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์และแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบบันทึกประเด็นสนทนากลุ่ม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อคณะกรรมการการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา หลังจากแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบบันทึกประเด็นสนทนากลุ่ม ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูล ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแจ้งให้ผู้ช่วยผู้วิจัยแนะนำตัวเองกับผู้ให้ข้อมูล ว่าเป็นผู้ช่วยผู้วิจัยของนิสิตสาขาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอทำการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program: EAP) และชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งขั้นตอนของการวิจัยในครั้งนี้
2. ผู้วิจัยแจ้งให้ผู้ช่วยผู้วิจัย เปิดโอกาสแก่ผู้ให้ข้อมูลได้ตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่า สามารถตอบรับหรือสามารถปฏิเสธ ที่จะเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้

ได้ โดยผลการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูลนั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลสามารถขอลอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้

3. หากผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้ผู้ช่วยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลลงนามยินยอมเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ รวมถึงขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลก่อนทำการบันทึกเสียง

4. หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเสนอแนะผังกระบวนการในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทฯ แห่งนี้ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคตได้

การออกแบบวิธีวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแล้วเชื่อมโยงไปสู่การวิจัยเชิงปริมาณ ระยะที่ 2 การออกแบบ (Design) ระบบการช่วยเหลือพนักงานโดยอ้างอิงมาจากการวิจัยที่ในระยะแรก และระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation) ความเป็นไปได้และความเหมาะสมของระบบความช่วยเหลือพนักงาน ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ซึ่งสถานที่เก็บข้อมูลในการวิจัยนี้ คือ บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อธิบายถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายโดยมีการกำหนดเกณฑ์ และคุณสมบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูล โดยยึดหลักการวิจัยตามที่ได้นำเสนอและผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดำเนินการวิจัย รักษาสิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้ง ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 ระยะ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในทุกขั้นตอนตามระเบียบวิธีที่สามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เป็นการพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ ดังนี้ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น 1.1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ 1.2) เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ 2) เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งในการนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะตามการวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 1 การสำรวจข้อมูลและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 10 คน คือ พนักงานพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) เพื่อพัฒนาเป็นข้อคำถามในการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แล้วสรุประดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนในการต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 2 การออกแบบ (Design) ระบบความช่วยเหลือพนักงานที่มีความเหมาะสมกับพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 3 การประเมิน (Evaluation) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน ด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้บริหาร

ระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 1 การสำรวจข้อมูลและเก็บข้อมูล (Survey and data collection) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สำรวจปัญหาและความต้องการของพนักงาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสุ่มแบบเจาะจงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นพนักงานประจำที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทฯ แห่งนี้ รายละเอียดผู้ให้ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ลำดับ	กลุ่มงาน	อายุงาน
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ	1 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2	พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน	7 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ	6 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ	21 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ	11 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6	พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน	21 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7	พนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ	16 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8	พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน	17 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9	พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน	12 ปี
ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10	พนักงานกลุ่มงานสำนักงาน	2 ปี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน (ตารางที่ 2) ซึ่งเป็นพนักงานประจำที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน โดยแบ่งตามข้อคำถาม 9 ประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาที่เคยพบประสบในอดีต 2) ปัญหาที่พนักงานกำลังเผชิญในปัจจุบัน 3) สาเหตุของปัญหาที่เผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน 4) แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน

- 5) ผลกระทบหรือผลเสียโดยภาพรวม ที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญอยู่
- 6) ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของงานที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญอยู่
- 7) ผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญอยู่
- 8) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาโดย และ
- 9) ความคาดหวังต่อระบบความช่วยเหลือพนักงาน โดยมีรายละเอียดให้แต่ละประเด็น ดังนี้

1. **ปัญหาที่เคยประสบในอดีต** เป็นการถามถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาของพนักงานที่ตนเองเคยประสบในอดีต ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งประเด็นโดยรวมจากการสัมภาษณ์ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานจะพบปัญหาด้านภาระงานที่มีปริมาณงานมาก และในบางงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่มีความยากและซับซ้อน ทั้งความยากและซับซ้อนของเนื้อหาและระบบการทำงาน หรือการปฏิบัติงานในโครงการใหม่ หรือโครงการที่เพิ่งเริ่มดำเนินการ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานและคำสั่งต่าง ๆ จากหัวหน้างานอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น การติดต่อว่าจ้างบุคคลภายนอก เมื่อมีการอนุมัติและสั่งการให้เร่งจัดหาผู้รับจ้าง เมื่อดำเนินการจัดหาแล้วมีการเปลี่ยนแปลงให้ยกเลิกหรือชะลอการจัดจ้าง ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประสานงาน เป็นต้น หรือกรณีที่การทำงานต้องรอการตัดสินใจต่าง ๆ จากหัวหน้างานตามลำดับชั้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เป็นต้น

การปฏิบัติงานในโครงการใหม่ หรือโครงการที่ไม่เคยมีการดำเนินการมาก่อน ทำให้พนักงานไม่มีประสบการณ์โดยตรงที่เกี่ยวข้องกับงานที่เกิดขึ้นใหม่ และหากไม่มีแหล่งเรียนรู้หรือต้นแบบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานได้ จะทำให้พนักงานไม่มีแนวทางการปฏิบัติงาน ขาดระบบหรือแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสียเวลาในการปฏิบัติงานแบบต้องลองผิดลองถูก อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า ในการปฏิบัติงานบางงานหรือบางโครงการ จะมีคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้ แต่ในทางปฏิบัติ อาจไม่สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยสาเหตุจากความแตกต่างของพื้นที่ปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ เช่น ประเทศไทย กับประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น

นอกเหนือจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบงานและรายละเอียดงาน ปัญหาที่พนักงานพบในกรณีที่มิหัวหน้างานเป็นชาวต่างชาติ จะมีปัญหาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เช่น วัฒนธรรมการทำงาน การใช้ภาษา ซึ่งชาวต่างชาติจะมีวัฒนธรรมการทำงานและการใช้ภาษาที่ตรงไปตรงมา ให้ความสำคัญกับผลงานเป็นอันดับแรก แตกต่างจากวัฒนธรรมคนไทยที่จะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของบุคคลอื่น และการมีพื้นฐานความอ่อนน้อมถ่อมตน การเคารพผู้อาวุโส ตลอดจนมีความเกรงใจหรืออดทนน้ำใจซึ่งกันและกัน ดังนั้น เมื่อหัวหน้างานตำหนิ หรือใช้ถ้อยคำที่ตรงไปตรงมา อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่เข้าใจ หรือส่งผลกระทบต่อ

ความรู้สึก และความกดดันในการทำงาน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่า หัวหน้างานขาดทักษะความเป็นผู้นำซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวและเรียนรู้ความแตกต่างและการปรับตัวเข้าหาซึ่งกันและกัน

ทั้งนี้ สามารถระบุปัญหาในการทำงานของพนักงานได้เป็น 2 ประเภทปัญหาหลัก คือ

1. ปัญหาส่วนบุคคล ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานเอง เช่น ขาดทักษะและความรู้ในการทำงาน ขาดประสบการณ์ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ ขาดมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

2. ปัญหาขององค์กร เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ภาระงานมากเกินไป สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เอื้ออำนวย การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างผู้ร่วมงานที่ต่างเชื้อชาติ เป็นต้น

สำหรับปัญหาที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพนักงาน เช่น วันหยุด วันลา เงินพิเศษหรือโบนัส ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวข้อง เช่น การประกาศบังคับให้พนักงานใช้วันหยุดพักผ่อนออกมามากเกินไป หรือไม่ได้สอบถามความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ เช่น นโยบายบังคับใช้วันหยุดพักผ่อน พนักงานจะต้องใช้วันหยุดพักผ่อนให้หมดภายในปี ซึ่งไม่มีการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร อีกทั้ง พนักงานบางรายอาจมีภาระงานที่ต้องทำให้แล้วเสร็จ ซึ่งการประกาศนโยบายเร่งด่วนส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในองค์กร และทัศนคติที่มีต่อองค์กร ที่อาจเกิดได้ทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ในทางบวก บริษัทต้องการให้พนักงานมีสมดุลการทำงาน หรือเกิด Work life balance แต่ในทางลบ คือ บริษัทต้องการประหยัดงบประมาณใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพนักงานหรือไม่ อย่างไร

ปัญหาส่วนบุคคล ที่สำคัญที่สุด คือ ปัญหาเรื่องการเงิน และภาระหนี้สินส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกระดับ

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“ตอนที่มาทำงานกับทางที่ใหม่ ๆ มันเป็น new plant เพราะฉะนั้น การที่มันเป็น new plant เรียกว่าเป็น โปรเจค new plant ยังไม่สร้าง สร้างไม่เสร็จ ยังเพิ่งเริ่มสร้างด้วยซ้ำ เพราะฉะนั้นทุกอย่างมัน คือ ต้องเริ่มใหม่หมด ต้องสร้างด้วยตัวเอง เราจะเช็คโปรเจคยังไง เหมือนเริ่มจากศูนย์ แล้วก็ direction หลาย ๆ อย่างเนี่ย ของตอนที่มันเป็น โปรเจคเนี่ย มันก็ไม่เคลียร์ บางอย่างก็ บอกวันนี้ บอกแบบนี้ อีกวันหนึ่งบอกอีกแบบหนึ่ง ก็คือ มีการปรับเปลี่ยนแผนงานบ่อย ซึ่งมันเป็น nature ของบริษัทที่กำลังก่อตั้งอยู่แล้ว พอเข้าใจได้ แต่ว่าการเปลี่ยนแปลงบ่อย คนทำงานลำบาก เช่น วันนี้บอกว่า approve ให้รีบดำเนินการเร็วที่สุด แต่พอผ่านไปเดือนหนึ่ง Freeze ไม่ให้ดำเนินงานต่อ เรามีการ Confirm คนภายนอกที่เกี่ยวข้องไปแล้ว แล้วจะทำยังไงต่อ ทำให้เราประสบ

ปัญหาในงาน สุดท้ายเราต้องโทรไปยกเลิกแล้ว เราก็รู้สึกอึดอัด นอกจากนี้ มีเรื่องการปรับตัวเข้ากับ หัวหน้าที่เป็นต่างชาติ เรื่อง Culture ที่แตกต่างกันมากกับคนเยอรมัน แล้วเรารู้สึกตอนแรก ๆ เราไม่เข้าใจว่าทำไมเขาถึงแบบพูดตรง ทำร้ายจิตใจเรา กว่าจะทำความเข้าใจกับ Culture ตรงนี้ได้ ก็ใช้เวลา แล้วค่อนข้างเครียด เพราะว่าเราไม่เข้าใจ ส่วนกระบวนการทำงานที่ไม่ชัดเจน พอเราต้องเริ่มจากศูนย์ เหมือนลองผิดลองถูก ใช้เวลาหลายปี ทำให้เรา เราย่น้อยกับขั้นตอน Process ที่มันไม่ได้สำเร็จรูปมาให้ ส่วนปัญหาส่วนตัว ตอนนี้เราเป็นคนดูแลครอบครัว ครอบครัวหมายถึงพ่อแม่เรา อายุเยอะขึ้นแล้ว พี่สาวมีครอบครัวของเขา ที่เขาต้องดูแล มันก็ไม่ได้ทำให้เขา ก็ไม่ได้ Pay attention กับพ่อแม่ มันทำให้เราต้องเป็น Main หลักที่ต้อง Pay attention พ่อแม่ ทำให้มีปัญหาเครียดเรื่องการเงิน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“Culture ที่ต่างกันระหว่างคนไทยกับคนญี่ปุ่น ผมมีหัวหน้าคนญี่ปุ่นครับ แล้วผมก็ทำงานกับเขา เป็นลักษณะจับคู่กันระหว่าง Expert กับคนไทย คนญี่ปุ่นคนนั้นค่อนข้างที่จะใจร้อน อารมณ์ร้อน และมีคำพูดที่เราารู้สึกว่าเสียดสี ณ ตอนนั้น เราก็รู้ว่า คำพูดเค้า ทำไมพูดอะไรขนาดนั้นนะ ตอนนั้นโมโห โกรธมือสั่นเลย จนถึงขั้นขอลางานช่วงบ่ายวันนั้น เพราะเครียด รู้สึกเครียด รู้สึกว่า พอละ พักหน่อย รู้สึกว่าเรากดดันเกินไป จนจิตใจเรารู้สึกไม่โอเคแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

2. ปัญหาที่พนักงานกำลังเผชิญในปัจจุบัน เป็นการถามถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาของพนักงานที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งประเด็นโดยรวม พบว่าปัญหาของพนักงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัญหาส่วนบุคคล ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานเอง พบว่า พนักงานใช้เวลาหมดไปกับการทำงาน ทำให้ขาดสมดุลการทำงานและการดำเนินชีวิต (Work life balance) เช่น ไม่มีเวลาไปออกกำลังกายหลังเลิกงาน หรือไปทำกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ ตลอดจนไม่มีเวลาในการเรียนรู้หรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้ต่าง ๆ ในการทำงานหรือเรื่องที่น่าสนใจ เมื่อเหนื่อยจากงาน ทำให้ขาดความกระตือรือร้นที่จะไปทำอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัญหาส่วนบุคคล จะพบว่า พนักงานที่มีครอบครัว จะประสบปัญหาส่วนบุคคล มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งพนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่า ทำให้มีความรู้สึกว่าการทำงานกระทบต่อความสมดุลชีวิตน้อยกว่าพนักงานที่มีครอบครัว นอกจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การดำเนินชีวิต เรื่องความคาดหวังในการเติบโตและความมั่นคงในอาชีพ เป็นอีกปัญหาหนึ่ง ที่หากพนักงานไม่เห็นเส้นทางอาชีพของตนเอง ก็ทำให้พนักงานมองหาองค์กรอื่นที่มีความมั่นคงหรือให้ค่าตอบแทนที่มากกว่า และปัญหาส่วนบุคคลอีกประการ ที่เป็นปัญหามาตั้งแต่อดีต ถึงปัจจุบัน คือ ปัญหาเรื่องการเงิน และภาระหนี้สินส่วนบุคคล ที่สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกระดับ

2. ปัญหาองค์กร เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ภาระงานมากเกินไป

สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เอื้ออำนวย การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างผู้ร่วมงานที่ต่างเชื้อชาติ เป็นต้น ยังคงเป็นปัญหาที่มีในองค์กรต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน หากพิจารณาถึงปัญหาในงาน โดยส่วนใหญ่ พนักงานจะพบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงสร้างองค์กร เช่น การมีลำดับขั้นในการขอพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการต่าง ๆ ที่มีหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาในการรออนุมัติจากผู้บริหารที่ค่อนข้างนาน และไม่สามารถกำหนดเวลาได้ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารนโยบายต่าง ๆ ที่สื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจที่มาที่ไปหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรและผู้บริหาร ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง และความไม่เข้าใจ และส่งผลกระทบต่อ การรับรู้และทัศนคติของพนักงาน นอกจากนี้ ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน คือ ศักยภาพของผู้นำ เช่น หัวหน้างานบางคนไม่ค่อยเข้าใจปัญหาของงานอย่างแท้จริง ไม่ได้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด หรือคลุกคลีกับงานเท่าพนักงาน อีกทั้ง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ หรือไม่สามารให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วทันที

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เรื่องส่วนตัวตอนนี้ก็คือว่า ที่บ้านหนูมีญาติ ยายที่เลี้ยงหนู แก่ไม่สบาย แก่เป็นมะเร็ง หนูก็ต้องกลับไปดูแล อย่างวันจันทร์ที่ผ่านมาแกก็ผัด หนูก็ไปดูแล เสาร์อาทิตย์นี้หนูก็ต้องกลับไป แล้วก็คือบริษัทก็มี Work from home ให้ เราก็เลยได้ใช้โควตานี้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“เรื่องส่วนตัว พ่อมีโรคประจำตัว เป็นโรคหัวใจ ทำให้เครียดเรื่องเงิน กังวลว่าเดี๋ยววันหนึ่ง ถ้าเกิดพ่อช็อกขึ้นมา เราจะต้องใช้เงินเท่าไร เรามีเงินพอแล้วรึยัง ส่วนถ้าเป็นเรื่องงานนะ เครียดเรื่องกระบวนการทำงาน เช่น เรามีกระบวนการทำงาน มี Manual แต่กลายเป็นว่า พนักงานหรือว่าระดับ Manager เขาไม่ได้ทำตาม Manual แบบครบทุกข้อ สมมติเราบอกเขาว่า ถ้าเกิดว่าคุณจะจ้างคน คุณจะต้องมีใบประเมินการสัมภาษณ์ ทำใน Talent hub ให้เรียบร้อย ก็ทำบ้าง ไม่ทำบ้าง ทำให้เรารู้สึกว่า มันมี Process อยู่ ทำไม่ถึงไม่ทำ และทำให้เราเสียเวลาในการติดตาม หลัก ๆ จะเป็นความเครียดจากงาน เวลาเราต้องติดกับเคสที่เป็นพวกเรื่อง ปัญหาวินัยพนักงาน เรื่องการเลิกจ้างยังเป็นหน่วยงาน Support ที่อาจจะให้ข้อมูลซ้ำหรือข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้เราต้องแก้ไขงาน สมมติเขาพิมพ์ตัวเลขผิดมาอันหนึ่ง เราต้องทำใหม่หมด หรืออย่างเช่น Customer แบบพวก Manager บางรายขาดการวางแผนงานที่ดี คือโหมดของการทำงาน Production ที่อีก Plant เนี่ย ณ ปัจจุบันเนี่ย มันยังมีบางแผนกที่เขาเป็นโหมด Find flighting ก็คือแบบ ทำวันนี้ให้มันเสร็จไปจ้ะ เขาก็ขาดการวางแผน ถ้าชัด ๆ เลขก็คือสองเรื่องคือ วางแผนเรื่องคน ที่จะเข้ามาใหม่ว่า ต้องการคนเพิ่มกี่คน อันเนี่ยรู้ แต่จะ

เอาเมื่อไหร่เนี่ย ถึงเวลาใกล้ ๆ ก็จะมาเร่ง ว่าเฮ้ย พู้งนี้พี่อยากได้สัก 10 คน แบบเนี่ยมันเสกมาไม่ได้ ทำให้เรามีปัญหาในการทำงานที่เราต้องมาเร่งให้เขา มันก็ไปกินเวลางานของคนอื่นแล้วก็อีกด้านหนึ่งก็จะเป็นเรื่องของ การ Promote คนค่ะ พอเขาขาดการวางแผนที่ดีปั๊บ เวลาจะ Promote ใครเมื่อไหร่อย่างเงี้ย ถึงเวลาใกล้ ๆ แล้วเขาค่อยมา ค่อยมาคิด พอเขาค่อยมาคิด มันก็ทำให้เราแบบต้องใช้เอฟฟอร์ตเยอะ แล้วก็เป็นการเปลี่ยนโปรเซสใหม่ ทำให้ต้องเสียเวลาไป

เทรนด์ ทำความเข้าใจ เอามาลองใช้ เอามาใช้เสร็จ ทำถูกบ้าง ทำผิดบ้าง เสียเวลาในการเรียนรู้กับมันกว่าเราจะคุ้นเคย คุ้นเคยได้สักพักหนึ่ง เปลี่ยนอีก ซึ่งมีทั้งข้อดีแล้วก็ข้อเสีย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“ปัจจุบันมีปัญหาเรื่อง Work life balance ไม่ค่อยดี ผมคือคนที่ทำงานโอทีเยอะที่สุดเลย ถ้าเทียบกับในแผนกทุกคน ของผมเฉลี่ยประมาณสัก 30-40 ชั่วโมง ทุกเดือน หรือบางช่วงก็ขึ้นไปมากกว่านี้ สงกรานต์มา ปีใหม่มา และมีปัญหาสุขภาพ ร่างกายเนี่ย เป็นออฟฟิศซินโดรม ปวดแขน ปวดขา ผมว่าน่าจะเกิดจากงาน Routine ไม่ได้เกิดจากความเครียด ถ้าให้จัดลำดับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเรามากที่สุด บอกไม่ได้ แต่ว่า คิดว่าเป็นปัญหาทั้งหมดที่ส่งผลกระทบต่อแบบลูกโซ่กันมา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

3. สาเหตุของปัญหาที่เผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นการถามถึงสาเหตุ ที่มาของปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานที่เคยประสบและกำลังเผชิญอยู่ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งประเด็นโดยรวม พบว่า ปัญหาของพนักงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่พนักงานมีมุมมองต่อผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คือ ยังต้องเพิ่มศักยภาพความเป็นผู้นำ รวมถึงคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ทั้งทางความคิดและการปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับการยอมรับทั้งด้านความสามารถ และทัศนคติส่วนบุคคล เช่น ต้องมีการจัดสรรงานที่ดี มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาคืออย่างทันทั่วทั้งที มีความเป็นกลางและเป็นธรรมในการปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคน มีแผนการทำงานที่ชัดเจน เช่น การเรียกประชุมเพื่อรับรู้ถึงขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังพบว่า มีปัญหาที่เกิดจากตัวพนักงาน ที่ไม่สามารถจัดสรรเวลาการทำงานให้สมดุลกับการดำเนินชีวิต อาจเนื่องด้วยการไม่สามารถจัดสรรเวลาได้ เนื่องจากมีภาระงานมาก หรือการไม่สามารถจัดสรรเวลาได้เนื่องจากแบ่งเวลาไม่เป็น รวมถึงปัญหาด้านทัศนคติต่อผู้บริหารหรือหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และการขาดการสื่อสารความต้องการต่าง ๆ ทั้งจากการไม่กล้าแสดงออก หรือขาดช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น

2. ปัญหาส่วนบุคคล เรื่องการเงิน และภาระหนี้สินส่วนบุคคล เป็นปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียด และส่งผลกระทบต่อการทำงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกระดับ

3. ปัญหาขององค์กร เช่น การมีนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานแต่ขาดการสอบถามความต้องการของพนักงาน และขาดการสื่อสารทำความเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อความเข้าใจ ทศนคติ และความรู้สึกที่มีต่อองค์กร เช่น ความเชื่อมั่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น นอกจากนี้ ปัญหาที่องค์กรมักประสบคือ การมีโครงสร้างการบริหารงานที่หลายลำดับชั้น ทำให้เป็นองค์กรที่ไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการ รวมถึงการไม่มีระบบงานที่ชัดเจน

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เกิดจากความเปลี่ยนแปลงบ่อยขององค์กร เช่น โครงสร้างเปลี่ยนแปลงบ่อย เปลี่ยน Organize เลย สมมติว่า จากเดิม พนักงานกลุ่มนี้อยู่กับฝั่งขาหนึ่ง พนักงานกลุ่มหนึ่งอยู่ฝั่งขาหนึ่ง แล้วบอกไม่เอาแหละ ชั้นจะแยก ชั้นจะใช้เกณฑ์ในการแยกแบบใหม่ ก็ Suffer พนักงาน เาคนนั้น ย้ายไปฝั่งนี้ เาคนนั้นย้ายไปฝั่งนั้น เหมือน Re-organize เลย เปลี่ยนแบบไปหมดเลย” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“สาเหตุของปัญหามาจากทัศนคติของบุคคล ทั้งของเพื่อนร่วมงาน และของตัวเองเราเอง ถ้าเป็นปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน จะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คือ ยังไม่มีความเป็นผู้นำมากพอทั้งทางความคิด และการจัดการอารมณ์ ทำให้เราไม่ยอมรับเค้า ส่วนเรื่องตัวเอง ผมคิดว่าต้องมีการจัดการเวลาให้ตัวเองมากขึ้น ส่วนสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากงาน คือ หัวหน้ากับผม มักมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เช่น เรื่องบางอย่างมันควรจะง่าย แต่มันก็กลายเป็นยาก บางอย่าง มันเหมือนกับว่าเราเวิร์คมาเยอะ เราเคยอธิบายแล้ว ว่าเราจะทำอย่างงี้ละ คุณเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอะไร ควรให้ผมปรับอะไร ยังไงไหม คุยกัน โอเค ปรับตรงนี้นะ ตรงนี้ไม่เห็นด้วย โอเค จูนกันจบลงตัว ทำไปจนถึง 80% แล้วก็พอเราก็มารายงาน status มันจะมีอยู่แบบ บาง Moment หรือว่าบางวันที่หัวหน้าเขาแบบ Blank ไปเลย เขาไม่เหลือความทรงจำอยู่ เขาจำอะไรไม่ได้เลย แล้วเราก็เหมือนต้องมาเริ่มใหม่ เราารู้สึกแบบว่าทำไมต้องมา Double work ด้วย มันใช้ Effort เยอะเกินจำเป็น มันให้รู้สึก ว่า หัวหน้าไม่มีความใส่ใจ ทำให้เรามีการเปรียบเทียบที่เก่ากับที่ใหม่ ถ้าเทียบกันระหว่างงานที่หัวหน้าใหม่ หัวหน้าเก่าเขามีความรับผิดชอบ เขารับผิดชอบงานเยอะกว่า แต่ที่ใหม่ เราเป็นคนใช้ กลายเป็นคนถูกใช้ จนผมรู้สึกว่าเค้าทำอะไรบ้าง หัวหน้าใหม่ เขาจ่ายงานออกไป ให้คนอื่นทำเยอะ ตัวเขาเองก็ปฏิเสธงานของหัวหน้าเก่าหลายๆ งาน สมมติงานที่หัวหน้าเก่ามี 5 งาน หัวหน้าใหม่มานี่ เขารับแค่ 3 งานครับ อีก 2 งาน เขาก็บอกว่าเขาไม่รู้ เขาไม่มีความรู้ครับ เขาไม่เอา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“การทำงานกับหัวหน้าที่ไม่มีความสามารถ หัวหน้าไม่เก่งแล้วก็มีขั้นตอนในการทำงานเยอะ ซึ่งขั้นตอนน่าจะเป็นปัญหามาจากบริษัทมีขั้นตอนเยอะ มีลำดับชั้นในการอนุมัติเยอะ ทำให้

ทำงานได้ล่าช้า ส่วนปัญหาส่วนตัว คือไม่ค่อยมีเวลาให้กับตัวเอง ส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่กับที่ทำงานเยอะมากแม้แต่วันหยุดก็ทำงานตลอดเลย แล้วก็มีปัญหาเรื่องการเงินด้วย ก็ทำให้เครียด ถ้าพูดเรื่องงาน ปัญหาอีกอย่างคือ ปัญหาที่เรื่องโครงสร้างการบริหารงาน และโครงสร้างภายในหน่วยงานไม่ชัดเจน การทำงานไม่เป็นมาตรฐาน แล้วก็เรื่องมีการโยกย้ายบ่อย ๆ ทำให้งานมันไม่ต่อเนื่อง แล้วก็ มีเรื่องทัศนคติของคนทำงาน ของคนในทีมที่ไม่"ไปทางเดียวกันอีก" (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เผชิญทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นการถามถึงวิธีการที่พนักงานใช้แก้ไขปัญหาของตน รวมถึงหากเกิดปัญหาอีก พนักงานมีวิธีการรับมือและแก้ไขได้ด้วยวิธีการใด สรุปผลจากการสัมภาษณ์เป็น 3 แนวทาง คือ

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาสำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คือ การเพิ่มศักยภาพความเป็นผู้นำ รวมถึงคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ทั้งทางความคิดและการปฏิบัติ หรือการเพิ่มความฉลาดทางอารมณ์ และการส่งเสริมให้พนักงาน โดยเฉพาะชาวต่างชาติ ได้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจ วัฒนธรรมของคนไทย เพื่อแก้ไขปัญหาความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้รับการยอมรับทั้งด้านความสามารถ ทัศนคติส่วนบุคคล สำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงาน สามารถทำได้โดยการเพิ่มการสื่อสารระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งเพื่อพูดคุย รับรู้ถึง ขั้นตอนการทำงานและปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อร่วมกันหาจุดในการพัฒนา

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาส่วนบุคคลสำหรับพนักงาน คือ การส่งเสริมให้เรื่องความสมดุลการทำงาน เป็นนโยบายสำคัญขององค์กร กระตุ้นให้พนักงานเกิดวัฒนธรรมองค์กร คือ Work life balance และให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพ และการสร้างมิตรสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารหรือหัวหน้าและพนักงาน ตลอดจนระหว่างพนักงาน สำหรับปัญหาเรื่องงานล่าช้า ที่เป็นผลมาจากการรอการพิจารณาอนุมัติจากหัวหน้างาน สามารถแก้ไขได้โดยการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หรือหัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้อธิบายรายละเอียดงานที่น่าเสนอให้ทราบและเข้าใจเบื้องต้น เพื่อการพิจารณาอนุมัติที่รวดเร็ว เป็นต้น สำหรับปัญหาส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตัวพนักงาน เกี่ยวกับความสมดุลงาน พนักงานควรมีการจัดสรรเวลาให้สมดุลระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิต ซึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจส่วนบุคคลและปัจจัยต่าง ๆ ของพนักงาน สำหรับปัญหาส่วนบุคคลของพนักงานที่เกี่ยวกับการเงิน พนักงานควรมีการรู้จักจัดการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระดับรายได้ สรุปได้ว่า ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการอบรมและพัฒนาพนักงาน การให้โอกาสพนักงานได้ฝึกฝนทักษะและประสบการณ์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาองค์กร ในด้านการบริหารและนโยบายต่าง ๆ เช่น การประกาศนโยบายต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน และมีการประกาศล่วงหน้า นอกจากนี้ ให้

ความสำคัญกับการสอบถามหรือสำรวจความต้องการด้านต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ความต้องการพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับอาชีพ สวัสดิการสำหรับพนักงานและครอบครัวพนักงาน เป็นต้น รวมถึงการเพิ่มการสื่อสารทำความเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง

การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน เช่น ลดลำดับขั้น หรือการมอบอำนาจตัดสินใจให้แก่หัวหน้างาน หรือพนักงาน ในบางกรณี เพื่อให้การตัดสินใจต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น หรือเรียกว่า ลดขั้นตอนการทำงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติ ให้ครอบคลุมงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้ทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ ได้มีแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือจัดทำเป็น Knowledge Center เป็นต้น

นอกจากนี้ องค์กรมีการกำหนดนโยบายเรื่องเวลาทำงานที่ชัดเจน และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความสมดุลการทำงาน เช่น กำหนดให้พนักงานเลิกงานให้ตรงเวลาทำงานของตนเอง เป็นต้น รวมถึงสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน และสร้างสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานให้สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกที่ทำงานคือบ้านหลังที่สอง และการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดให้มีห้องออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกาย หรือกิจกรรมออกกำลังกายในที่ทำงาน เป็นต้น

สำหรับความช่วยเหลือด้านการเงิน อาจจัดตั้งกองทุนเงินกู้ยืมฉุกเฉิน หรือสหกรณ์ออมทรัพย์ขององค์กร เพื่อให้เป็นทางเลือกหนึ่งหรือที่พึ่งให้พนักงานสามารถกู้ยืมเงินออมของตนเองไปใช้จ่ายฉุกเฉินได้ ซึ่งองค์กรสามารถจัดตั้งระบบการชำระหนี้ให้เหมาะสม เช่น การหักจากเงินเดือน เป็นต้น

ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เรื่องส่วนตัวตอนนี้ก็คือว่า ที่บ้านหนูมีญาติ ชายที่เลี้ยงหนู แก่ไม่สบาย แก่เป็นมะเร็ง หนูก็ต้องกลับไปดูแล อย่างวันจันทร์ที่ผ่านมาก็ผ่าตัด หนูก็ไปดูแล เสาร์อาทิตย์นี้หนูก็ต้องกลับไป แล้วก็คือบริษัทก็มี Work from home ให้เราก็เลยได้ใช้โควตานี้ หนูแล้วก็ทำงานไปด้วย ถ้างานมันแบบว่าไม่ได้ อยู่ Onsite ที่ต้องไป Support production หนูมาอยู่ที่เนี่ย หนูเรียนรู้ที่จะ Self-respect ตัวเองมากขึ้น จากที่แต่ก่อนก็คือว่า เราไม่กล้าที่จะไปกินข้าวคนเดียว เราไม่กล้าทำไรคนเดียว ทุกวันนี้ก็คือ พอเราให้เกียรติตัวเองมากขึ้น เรา Respect ทุกคน เราไม่ได้ เอ่อ... เขาเรียกอะไรอะ เป็น

Independent ได้อะ เราก็จะอยู่อย่างมีความสุขได้ โดยที่เราไม่ต้องแบบไปพึ่งพาคนอื่น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“ถ้าเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ก็เปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ส่วนเรื่องส่วนตัว ต้องมี Work life balance แต่อาจจะไม่ได้เกิดจากครอบครัวเรา แต่เกิดจากตัวเราเอง ก็คือเวลาในหลาย ๆ ครั้งที่งานมันเยอะ ถ้าทุกวันนี้ก็เป็น พองานมันเยอะ บางทีเราก็อทำงานจนถึงดึก ๆ หรือเปิดคอมวันเสาร์ วันอาทิตย์เพื่อที่จะทำงานเร่งด่วน มันก็ทำให้เวลาส่วนตัวของเราเนี่ย มันหายไป ทั้งเวลาที่ให้กับตัวเอง แล้วก็เวลาที่ให้กับครอบครัวของเราเองด้วย เราก็ไม่มีเวลาให้เขา” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“ปัจจุบัน ถ้าเรื่อง Work life balance ก็มีมากขึ้น เพราะพอไม่มีโอทีให้ ก็เลือกที่จะไม่ทำ แล้ว Work life balance ดีขึ้น เพราะรู้สึกว่ามีเวลาทำงานก็ไม่ได้โอที ไม่มาดีกว่า ส่วนเรื่องงาน ผมพยายามที่จะ Report ให้มากขึ้นนะ ในส่วนตัวผม ผมคิดว่า อาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ 100% แต่ว่าเราอาจจะต้อง Communicate มากขึ้น อาจจะต้องแบบ เน้น Ho Ren So เยอะ ๆ หน่อย กับการทำงานที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้าคนใหม่ แต่มันก็รู้สึกตะจิตตะจางใจเหมือนกัน ว่ามันจะเยอะไปรีเปล่านั้น อะ ไรอย่างเนี่ย แล้วสุดท้าย อีกอีกหนึ่ง จำไม่ได้แหละ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

5. ผลกระทบหรือผลเสียโดยภาพรวม เป็นการสอบถามถึงผลกระทบของปัญหานั้น ๆ ที่พนักงานเคยประสบมา สรุปประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลกระทบหรือผลเสียที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญอยู่ พบว่า สามารถแบ่งผลกระทบได้ 3 ประเภทหลัก ๆ คือ

1. ผลกระทบต่อการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพของงาน ที่ไม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังหรือกำหนดเป้าหมายไว้ พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัดผลงานหรือ KPI เป็นต้น
2. ผลกระทบต่อจิตใจ ส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนขาดแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน ส่งผลให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และในบางปัญหา ส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่องาน ต่อหัวหน้างาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กรได้ ทำให้เกิดการบ่น ทอนจิตใจ หรือความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังอาจเกิดปัญหาเรื่องความเครียด ที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงาน
3. ผลกระทบต่อร่างกาย อันเนื่องมาจากการทำงานหนัก โดยขาดการพักผ่อน ส่งผลให้เจ็บปวดร่างกายไม่แข็งแรง

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เมื่อเครียดมาก ๆ ก็ปวดท้อง บางคนอาจจะปวดไมเกรน แต่เราปวดท้อง เป็นท้องอืด กรดไหลย้อน แบบทันทีเลย พอเครียด ปวดท้องอืดทันที แล้วมันก็ทำให้พอเราปวดท้อง เราก็

ทำงานไม่ได้เต็มที่ เรารู้สึกไม่สบายตัว อยากพัก แต่มันยังไม่เลิกงาน เราก็ต้องทำอยู่ต่อ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ปัญหาที่ผมเจอ มันก็ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจผมอยู่เหมือนกันในบางครั้ง และมันส่งผลต่อ Motivation ส่วนตัวผมว่า ส่งผลกระทบมากๆ เลย เพราะว่า มันทำให้เราแบบเรื่องความรู้สึก รู้สึกไม่อยากจะทำอะไรใหม่ๆ ไม่มี Passion แล้วพอมีประเด็นเรื่องความรู้สึก มันกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานจริงๆ ผมเป็นคนที่เป็นแบบ ต้องทำเวลาทำไร ผมก็จะทำดีที่สุดแล้ว

ไม่จำเป็นต้องมาบอกให้ทำ ถ้าเราทำไม่ดี อันเนี่ยคือรู้สึกไม่ดีกับตัวเองเลย อันเนี่ย ผมว่าผมคิดนิสัยมาจาก คนนู้นอะ สมัยก่อนนั้นแหละ อ้อ ถ้าทำไม่ดี แล้วแบบรู้สึกไม่สบายใจ ก็จะทำให้ไม่อย่างทำดั่งนั้น เมื่อต้องทำ ผมเต็มที่แม้ความรู้สึกจะไม่อยากทำ ดั่งนั้น เรื่องแบบคุณภาพงาน หรือว่าประสิทธิภาพงานที่ต้องทำ ไม่ลดลง แต่แบบอะไรที่เหมือนแบบทำแล้วดี ไม่ต้อง ไม่มีใครมาบอก แต่เราแบบ อันนี้น่าทำ อะไรอย่างเนี่ย หรือแบบพวก Improvement อะไรอย่างเนี่ย มันจะส่งผลกระทบต่องานที่เป็นแบบ Future มากกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“การแก้ปัญหาที่ตัวเอง ผมว่ามันบรรเทามากกว่า มันไม่ได้แก้ได้ทุกอย่างหรอก คือ มันต้อง มันต้องเริ่มต้นจากที่เรา เหมือนว่ามีใครที่สามารถฝึกแบคให้เขาฟังได้ว่า เอ่อ พี่เป็นคนแบบนี้ มีบุคลิกแบบนี้ แต่มันอาจจะยังไม่เหมาะ อาจจะต้องปรับตรงนี้สักหน่อย ซึ่งสิ่งนี้เราไม่สามารถพูดเองได้ ต้องมีบุคคลที่สาม ดั่งนั้น แก่ด้วยตัวเองไม่ได้ 100% แต่เรารู้สึกว่าบรรเทาปัญหาได้บ้าง ผมรู้สึกว่าบางอย่าง ผมอาจจะยังไม่ดี ผมน่าจะพัฒนาปรับปรุงตรงนี้ได้มากกว่านี้ ลองแบบนี้จะดีขึ้นไหม บางทีเราก็ดลอง ลองหลายๆ อย่าง ส่วนเรื่องสุขภาพ ผมพยายามจะออกกำลังกาย ส่วนเรื่อง Passion จริงๆ ผมมีความรู้สึกมี Ownership กับแผนกมากเลยนะ กับสิ่งที่ผมสร้างกันมากับน้องๆ นะครับ แล้วก็หัวหน้าหลาย ๆ คนที่ผ่านมา คือ เราก็อำมาเรื่อย ๆ จนวันหนึ่ง แล้วแบบ ผู้ใหญ่เขาก็เริ่มมองเห็นว่า เอ้ย มันใช้ได้เนี่ย เรารู้สึกว่าที่เราทำมา มันก็โอเคนะ ก็จะยิ่งอยากทำให้มันยิ่งดีไปกว่าเดิม แต่ว่ามาโดนเบรก เช่น พี่ว่าอย่าเลย ถ้าผมทำ พี่ก็ต้องทำด้วย พี่ก็เลยจะทำ พี่ไม่มีเวลาทำ เอาออกเหอะ คือแล้วแบบ ผลก็จะรู้สึกไม่ดี มันเป็นเรื่องของ Mindset ว่าคนหนึ่งคิดแบบหนึ่ง อีกคนหนึ่งคิดแบบหนึ่ง แล้วการที่เค้าสื่อสารออกมาแบบนั้น หรือการที่เขาไม่วางแผนแบบนั้นมันทำให้รู้สึกหมด Passion อันที่จริง ผมก็พยายามหาวิธีแก้ปัญหา ที่มันดีที่สุดอยู่ แต่คือพูดง่าย ๆ บางทีเราก็พยายามแล้ว สุดท้ายแล้ว มันก็ตกตะกอนว่าต้องปล่อยวาง บางอย่างที่เราคิดว่ามันต้องทำ บางทีผมก็ไม่แคร์นะ ก็ทำเลย แต่บางอย่างมันก็ บางอย่างที่เป็นแบบมัน มันไปไม่ไหวจริง ๆ เราก็ เออ ช่วงมัน เราก็ต้องช่วงมัน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

6. ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของงานที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญอยู่ เป็นการสอบถามถึงประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพนักงานมีปัญหา พบว่า จากทุก

ปัญหาที่พบในการทำงาน ปัญหาส่วนบุคคล และปัญหาองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพผลงานของทีม และองค์กร ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด (KPI) ทั้งส่วนบุคคล ทีม และองค์กร

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เมื่อไม่สบาย ก็ทำให้ทำงานไม่ได้เต็มที่ อยากพัก แต่พักไม่ได้ งานก็ออกมาไม่ดี หรือเมื่อมีปัญหาส่วนตัว ทำให้เครียด ก็ทำให้ไม่มีสมาธิกับงาน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ปัญหาที่ผมเจอ อย่างที่บอก ผมจะรู้สึกกระทบต่อจิตใจ แต่ผมเป็นคนที่รู้ว่า ต้องทำ และต้องทำให้ดีที่สุด ผมทำเต็มที่ ผมเลยรู้สึกว่าไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผมทำดีที่สุดแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“ถ้ามีปัญหาสุขภาพ หรือความเครียด หรือสภาพจิตใจแย่ มันก็ทำงานได้ไม่เต็มที่ละ ก็จะแบบ ทำงานออกมาได้ไม่ดี แต่หน้าที่มันก็ต้องทำอยู่ มันก็ส่งผลกระทบกันเป็นทอด ๆ ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

7. ผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่เกิดจากปัญหาที่เคยเผชิญหรือกำลังเผชิญ
อยู่ เป็นการสอบถามถึงปัญหาสุขภาพที่กระทบ หรือเกิดมาจากผลพวงในการทำงานที่มีปัญหาและความเครียด พบว่า ปัญหาที่เคยเผชิญ หรือกำลังเผชิญอยู่ จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยตรง รวมถึงทัศนคติในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่อทุก ๆ ภาคส่วนขององค์กร และอาจนำไปสู่ความเครียด และปัญหาสุขภาพจิต

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“กระทบต่อจิตใจก่อน แล้วไปร่างกาย เครียดปุ๊บ ก็ไปที่ร่างกาย แล้วก็ มันก็ เขาเรียกอะไรนะ มันก็เป็นระยะยาว มันไม่ใช่ว่าแบบ ตอนนี้คือมันเหมือนโรคประจำตัวไปแล้ว และส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงานของเรา มันทำงานได้ แต่มันไม่เต็มประสิทธิภาพ เราารู้สึกเลยว่า แบบจริง ๆ เราจะมึนงงในการพูดคุยตอบโต้มากกว่านี้ แต่เราก็จะ อ้อ ๆ ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

“กระทบต่อจิตใจโดยตรงเลย ทั้งเรื่องที่เราที่รู้สึกว่าทัศนคติระหว่างผมกับหัวหน้ามันไม่ตรงกัน แต่ผมก็ยังต้องทำงานให้ดีที่สุด มันก็เลยมีบ้างที่ผมรู้สึกเครียดและหมด Passion ถ้าให้พูดถึงประเด็นหมด Passion ก็จะเป็นแบบงาน Improve ที่ผมคิดว่า ถ้าไม่ทำก็ไม่ได้ทำให้แผนหรือบริษัทแย่ลง” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“กระทบต่อสุขภาพจิต ก็เครียด แต่ก็ต้องทำ บางทีก็ทำให้รู้สึกไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานต่อ แต่ด้วยภาระต่าง ๆ มันก็ต้องอดทนทำ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาโดยองค์กร เป็นการสอบถามถึงผลลัพธ์ในการแก้ไขปัญหาของพนักงานในด้านต่าง ๆ และสอบถามถึง

ความช่วยเหลือที่ต้องการได้รับจากบริษัท พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่เป็นงานในหน้าที่ หรือพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ หรือขอความช่วยเหลือทางแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

กรณีที่เป็นงานที่มีความซับซ้อน หรือเป็นระบบที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน พนักงานจะขอคำแนะนำหรือปรึกษาหัวหน้างานเพื่อหาทางแก้ไข แต่ก็มีเหตุการณ์ที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือการร่วมมือจากหัวหน้างาน หรือหัวหน้างานไม่สามารถให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ซึ่งพนักงานต้องทำไปด้วยการลองผิดลองถูก และรับผิดชอบด้วยตนเอง

การสะท้อนปัญหา มีทั้งได้รับการรับฟังและแก้ไขและไม่ได้รับการแก้ไข ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น งบประมาณ ความพร้อมของอัตรากำลังคน ความพร้อมของเทคโนโลยี เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาที่พนักงานเป็นผู้แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง จะมีลักษณะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ใช่การแก้ไขปัญหาระยะยาว ต้องการได้รับการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาระยะยาวจากผู้บริหารหรือองค์กร

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“คิดว่าในบางเรื่อง มันก็อยู่ในขอบข่ายที่เราน่าจะพอทำให้มันดีขึ้นได้ แต่ในบางเรื่องก็อาจต้องเป็นแบบระดับผู้บริหารเลย เช่น ปัญหาการทำงานข้ามสายงานไม่ใช่ปัญหาทีมเวิร์ค แต่มันเป็นเรื่องของข้ามสายงานมากกว่า ที่เขาไม่ Provide ข้อมูลให้ตามแบบเพียงพอ เมื่อเรามีปัญหาข้ามสายงาน สุดท้ายมันก็กลับมาที่เรามีปัญหากับในทีมงานเราด้วย เพราะว่า ไม่ใช่ว่าทีมงานเราไม่เข้าใจ แต่ว่าทีมงานเขาก็จะเกิดความกดดัน เกิดความ Pressure แล้วเขาก็ต้องถูกเร่ง มันเหมือนเป็น Domino ลงมาข้างล่าง และมีบ้างที่รู้สึกท้อว่า ทำไมเราถึงจัดการเรื่องเหล่านั้นไม่ได้ แล้วส่งผลกระทบกับเขา ส่วนเรื่องปัญหาส่วนตัว ถ้าต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน คิดว่าเป็นพวก Work life balance เราควรหาวิธีจัดการงานให้ดีกว่านี้ แล้วเราจะได้มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัวเรามากขึ้น ให้กับครอบครัวเรา หรือว่าให้กับสุขภาพของเรา เพราะแน่นอนว่าทำงานยังไถ่ มันก็ต้องเครียด แล้วยิ่งถ้าเราทำงานต่อไปอีก จนถึง 2 ทุ่ม อะ ความเครียดมันก็ไปยาว 2 ทุ่ม กินข้าว หมดแรง นอน มันไม่ได้ทำอะไรให้สุขภาพมันดีขึ้นหรือกลับคืนมาเหมือนเดิม เพราะฉะนั้นถ้าเราพยายามบริหารจัดการงานให้ดี แล้วให้เวลากับตัวเอง อย่างน้อย 7 ชั่วโมง 8 ชั่วโมง เราเครียด แต่เรากลับไป สมมติเราได้ออกกำลังกาย มันก็เป็นพลังบวกให้กับเรา แล้วเราก็จะได้มีสุขภาพที่ดี แล้วอีกวันหนึ่งก็มีแรงกลับมาทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ทุกวันนี้ก็มีหลายอย่างที่พยายามแก้ไขด้วยตัวเอง แต่บางอย่าง บางเรื่องก็แก้ไขเองไม่ได้ เช่น เรื่องที่ต้องให้คนอื่นมาบอก มาช่วยพูดแทน ว่าเราหรือหัวหน้ามีบุคลิกแบบนี้ละ เป็นคนแบบนี้ละ แต่ก็พยายามแก้ไขปรับปรุง อะไรที่เป็นปัญหาของเราเอง ส่วนเรื่องขององค์กร ก็อยากให้มีการ

ดูแลเรื่องสวัสดิการแบบค่ารักษาพยาบาล ที่เบิกกับบริษัทได้มันน้อยเกินไปถ้าเทียบกับที่อื่น ๆ แล้ว ก็เรื่องที่มีนักจิตวิทยา จะแบบประจำก็ได้หรือจะแบบ Part time ก็ได้ หรือจะแบบ Hot line ก็ได้ แล้ว ก็เรื่องมีสวัสดิการเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือหรือประกันครอบครัว อ้อ เรื่องงาน อีกอย่างที่ผมคิดว่าอยากให้มีคือการ Train พวก Leadership” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

9. ความคาดหวังต่อระบบความช่วยเหลือพนักงาน เป็นการสอบถามความคาดหวังที่ พนักงานต้องการให้บริษัทช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ พบว่า พนักงานคาดหวังว่า จะได้รับการช่วยเหลือจากองค์กร ครอบคลุมทุกด้าน ประกอบด้วย

1. ความช่วยเหลือด้านการทำงาน เช่น ระบบผลตอบแทนที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน การปรับเพิ่มเงินเดือน การให้เงินพิเศษ หรือโบนัสประจำปี การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ที่ให้ความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง

2. ในด้านการทำงาน คาดหวังว่า องค์กรจะมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน มีวัฒนธรรม องค์กรที่ไปในทิศทางเดียวกัน คือ การบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีการแบ่งงานที่ชัดเจน และการ ประสานงานต่าง ๆ ระหว่างแผนกในองค์กร เป็นไปอย่างราบรื่น และให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพของงาน นอกจากนี้ คาดหวังในผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ที่มีความเป็นผู้นำที่ดี มี ทักษะความเป็นผู้นำ สามารถให้คำแนะนำ ตลอดจน เป็นตัวอย่างในการทำงานแก่พนักงาน

3. ความช่วยเหลือด้านจิตใจ คาดหวังให้องค์กร ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจใน การทำงานแก่พนักงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตของพนักงาน เช่น จัดให้มีจิตแพทย์ ประจำองค์กร หรือมีสวัสดิการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางด้านจิตใจ รูปแบบใดก็ได้ เช่น ให้ คำปรึกษาออนไลน์ หรือออฟไลน์

4. ความช่วยเหลือด้านร่างกาย เช่น การจัดให้มีสวัสดิการด้านสุขภาพ การจัดพื้นที่ออก กำลังกาย เครื่องออกกำลังกาย กิจกรรมออกกำลังกาย ในที่ทำงาน

5. ความช่วยเหลือด้านการเงิน เช่น การมีสวัสดิการทางการเงิน อาทิ กองทุนพนักงาน สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน หรือการมีสวัสดิการเงินกู้ต่าง ๆ กับสถาบันการเงิน เพื่อเป็นทางออก สำหรับพนักงานที่มีปัญหาการเงิน หรือมีเหตุฉุกเฉินที่จำเป็นต้องใช้เงิน

โดยปรากฏข้อความจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“เรื่องงาน มีการให้ทำงานแบบ Work from home ทางบริษัทก็ให้เราสามารถ Work from home ได้ อันนี้ช่วยได้เยอะ เพราะเราว่าไม่ต้องขับรถไปกลับ อ่า ตอนกลับ ตอนเลิกงานหัวโหมง ครั้ง นี้คือเราเป็นเวลาของเราได้จริง ๆ เราไม่ต้องเสียเวลาอยู่บนรถครึ่งชั่วโมง เราได้เวลาคืนมาหนึ่ง ชั่วโมงเลย เหมือนเป็นการสนับสนุนเรื่อง Work life balance เรื่องความเครียด เพราะว่าพอเวลาเรา อยู่ที่บ้านเราก็มีสมาธิ ทำงานไม่มีสิ่งรบกวน เราสามารถโฟกัสกับงานเรา แล้วงานเราก็เสร็จเร็ว

นอกจากนี้ ควรมีสวัสดิการสนับสนุนพนักงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การทำประกันให้กับครอบครัวได้ ไข่ ถ้ามีประกันให้ครอบครัวได้เนี่ย บริษัทยอมที่จะ อะ มีเสียเบี้ย ยอมเสียประโยชน์นิดหน่อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มาก็คือ พนักงานก็จะรู้สึกว่าได้รับการช่วยเหลือ เมื่อมีสวัสดิการมาช่วยให้เราเบาใจได้ก็ลดความเครียดได้ นอกจากนี้ น่าจะเป็นเรื่องสุขภาพจิต เพราะว่า มันก็ยากสำหรับเรา บางทีเราไม่รู้สิกว่าเราเครียดขนาดที่เราอยากไปเจอหมออะ จิตเวช ขนาดนั้นอะ แต่ถ้ามันมีที่ปรึกษาหรืออะไรที่เข้ามาบริษัท อาจจะสมมติ คุณหมอยะเข้ามาทุก ๆ วันอังคาร แล้วก็จอง Slot คุณหมอได้ แล้วก็เข้าไปคุย เหมือนให้เราได้เจอผู้เชี่ยวชาญด้านนั้นโดยตรง มันก็อาจจะได้ Solution ในการกลับมาดูแลสุขภาพจิตใจของตัวเองได้ดีขึ้น ถ้าเรื่องการเงิน ก็อยากให้มีกองทุนสำรอง แต่กองทุนสำรองเลี้ยงชีพมันกู้ไม่ได้ อาจจะต้องมีสหกรณ์ เพื่อมีระบบเงินปันผลและเงินกู้ แล้วก็ระบบร้านค้าสหกรณ์ที่ให้พนักงานได้ซื้อของราคาประหยัดขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“เหมือนที่ตอบไปก่อนหน้านี้เลยครับ ช่วยเหลือด้านสวัสดิการ เพิ่มค่ารักษาพยาบาล ที่เบิกได้มากขึ้น มีนักจิตวิทยา แบบประจำ แบบ Part time หรือจะแบบ Hot lineก็ได้ แล้วก็มีการ Train พวก Leadership ให้มีความเป็นหัวหน้างานที่ดี มีความเป็นผู้นำ มี Mindset ที่ดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

หลังจากได้ข้อมูลการวิจัยจากตอนที่ 1 ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) ด้วยระบบช่วยวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ATLAS.ti ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาทั้งหมดของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
1. ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	1.1 ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร	1.1.1 ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร/บริษัท
		1.1.2 ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
		1.1.3 การนำนโยบายจากองค์กร ส่วนกลาง/บริษัทแม่ มาปรับใช้ และความสอดคล้องกับนโยบาย ภายในองค์กร
		1.1.4 การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงาน จากองค์กรของส่วนกลาง มาปรับ ใช้และความสอดคล้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติภายในประเทศหรือ องค์กร
		1.1.6 พนักงานมีช่องทางในการ เสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และ เป้าหมายของบริษัท ไปสู่ผู้บริหาร
		1.1.7 หน่วยงานมีระบบงานที่เป็น มาตรฐาน
		1.1.8 กระบวนการและขั้นตอน ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและ สามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง
1.2 ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ในฝ่าย	1.2.1 การโยกย้ายปรับเปลี่ยน ผู้บริหารของหน่วยงานทุก ๆ 2 – 3 ปี	1.2.2 ผลกระทบต่อความต่อเนื่อง ของนโยบายและการดำเนินการ ของหน่วยงานซึ่งเกิดจากการปรับ เปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน
		1.2.3 ผลกระทบต่อรูปแบบและ วิธีการทำงานจากการปรับเปลี่ยน ผู้บริหารของหน่วยงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
		1.2.4 ความผูกพันและความ จงรักภักดีต่อบริษัทการ ปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน
		1.2.5 การเปลี่ยนรูปแบบการ บริหารทีมที่ต้องปรับเปลี่ยนตาม มุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหาร แต่ละคนเมื่อมีการปรับเปลี่ยน ผู้บริหารของหน่วยงาน
	1.3 ด้านลักษณะการ ทำงานและกระบวนการ ทำงาน	1.3.1 ความเหมาะสมระหว่างงาน ที่รับผิดชอบกับตำแหน่ง ความรู้ และความสามารถ
		1.3.2 ความชัดเจนของงานและไม่ ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานคนอื่น ในหน่วยงาน
		1.3.3 กระบวนการทำงานของ หน่วยงานมีความชัดเจน สามารถ เข้าใจได้ง่าย
		1.3.4 กระบวนการทำงานมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือใน การปฏิบัติงานที่เหมาะสมและ เพียงพอ
		1.3.5 ปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบ อยู่มีความเหมาะสมและสามารถ ทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลางาน หรือเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
	1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม กับภายในทีมและข้ามสายงาน	1.4.1 การได้รับความร่วมมือจาก ทีมงานในหน่วยงานเดียวกัน 1.4.2 การสื่อสารภายในทีมงานมี ความเหมาะสม และมี ประสิทธิภาพ 1.4.3 การได้รับความร่วมมือจาก ทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน 1.4.4 ความเหมาะสม และมี ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ งาน 1.4.5 การได้รับความช่วยเหลือ จากทีมงาน เมื่อพนักงานประสบ ปัญหา
	1.5 ด้านการบริหารจัดการ ทีม	1.5.1 หัวหน้าทีมสามารถนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 1.5.2 หัวหน้าทีมให้การสนับสนุน ให้มีความเติบโตในสายงานหรือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป 1.5.3 รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม 1.5.4 จำนวนพนักงานในทีมมี ความเหมาะสม และหัวหน้าทีม สามารถดูแลพนักงานในทีมได้ อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
		1.5.5 สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้
		1.5.6 สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวได้
	1.6 ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	1.6.1 ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากตนและทุกคนในทีมเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากตนและทุกคนในทีม
		1.6.3 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับตนได้อย่างเหมาะสม
		1.6.4 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ตนอย่างเหมาะสม
		1.6.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกน้องทุกคน
	1.7 ด้านเพื่อนร่วมงาน	1.7.1 ได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน
		1.7.2 มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
		1.7.3 เวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
		1.7.4 เวลาที่เกิดปัญหาส่วนตัว ได้ มักจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษา กับเพื่อนร่วมงาน
		1.7.5 รู้สึกว่ามีการแบ่งพรรคแบ่ง พวกในหน่วยงาน
	1.8 ด้านระบบและระบบ การทำงานใหม่	1.8.1 ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ และระบบการทำงานที่บริษัท นำมาใช้
		1.8.2 ความสามารถใช้งานระบบ และระบบการทำงานของบริษัทได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
		1.8.3 ระบบและระบบการทำงานที่ บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับ งาน
		1.8.4 ระบบและระบบการทำงาน ที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย
		1.8.5 ระบบและระบบการทำงาน ที่บริษัทนำมาสามารถช่วยลดเวลา ในการทำงาน และทำให้งานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
	1.9 ด้านสมดุลชีวิตการ ทำงาน	1.9.1 ปัจจุบันมีความสมดุลใน ชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
		1.9.2 บริษัทจัดให้มีการทำงาน แบบยืดหยุ่นเวลาเข้าออกงานได้
		1.9.3 ชั่วโมงการทำงาน มีความ เหมาะสม และสมดุลกับชีวิต ส่วนตัว

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
2. ปัญหาของพนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	2.1 ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	2.1.1 เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ
		2.1.2 เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพอันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม
		2.1.3 เคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน
		2.1.4 เคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะปัญหาส่วนตัว
		2.1.5 ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน
		2.1.6 ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว
		2.1.7 การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน
		2.1.8 การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว
		2.2 ด้านครอบครัว
		2.2.1 มีปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา (Theme)	แนวคิดหลัก (Category)	แนวคิดย่อย (Sub-Category)
		2.2.2 มีปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว
		2.2.3 มีปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร
		2.2.4 มีปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา
		2.2.5 มีความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัวหรือสัตว์เลี้ยง
		2.2.6 มีปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก
	2.3 ด้านการเงิน	2.3.1 มีปัญหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว
		2.3.2 มีปัญหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า
		2.3.3 มีปัญหาจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
		2.3.4 มีปัญหาการเงิน จากการเล่นการพนัน
		2.3.5 มีการวางแผนการใช้เงินที่ไม่รัดกุม

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
 แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการได้รับการช่วยเหลือ แบ่งเป็น
 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 9 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 8 ประเด็น คือ

- 1.1.1 ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร/บริษัท
- 1.1.2 ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างภายในหน่วยงาน
- 1.1.3 การนำนโยบายจากองค์กรส่วนกลาง/บริษัทแม่ (Corporate central team/Head quarter) มาปรับใช้และความสอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กร
- 1.1.4 การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงานจากองค์กรของส่วนกลาง (Corporate central team) นำปรับใช้และความสอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติภายในประเทศหรือองค์กร (Legal entities/ Country)
- 1.1.5 การมีช่องทางการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทให้บุคลากรของบริษัทได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง
- 1.1.6 พนักงานมีช่องทางในการเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทไปสู่ผู้บริหาร
- 1.1.7 หน่วยงานมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน
- 1.1.8 กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง

1.2 ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

- 1.2.1 การโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน (Head of department) ทุก ๆ 2 – 3 ปี
- 1.2.2 ผลกระทบต่อความต่อเนื่องของนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงานซึ่งเกิดจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน
- 1.2.3 ผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงาน จากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน
- 1.2.4 ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อบริษัทเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหาร
- 1.2.5 การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารทีมที่ต้องปรับเปลี่ยนตามมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหารแต่ละคน

1.3 ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

- 1.3.1 ความเหมาะสมระหว่างงานที่รับผิดชอบกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถ
- 1.3.2 ความชัดเจนของงานและไม่ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานคนอื่นในหน่วยงาน
- 1.3.3 กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย
- 1.3.4 กระบวนการทำงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ
- 1.3.5 ปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลาดำเนินการหรือเวลาที่กำหนด

1.4 ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

- 1.4.1 การได้รับความร่วมมือจากทีมงานในหน่วยงานเดียวกัน
- 1.4.2 การสื่อสารภายในทีมงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
- 1.4.3 การได้รับความร่วมมือจากทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 1.4.4 ความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 1.4.5 การได้รับความช่วยเหลือจากทีมงาน เมื่อพนักงานประสบปัญหา

1.5 ด้านการบริหารจัดการทีม มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 6 ประเด็น คือ

- 1.5.1 หัวหน้าทีมสามารถนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 1.5.2 หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนให้มีความเติบโตในสายงานหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป
- 1.5.3 รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม
- 1.5.4 จำนวนพนักงานในทีมมีความเหมาะสม และหัวหน้าทีมสามารถดูแลพนักงานในทีมได้อย่างทั่วถึง
- 1.5.5 สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้
- 1.5.6 สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวได้

1.6 ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

- 1.6.1 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากตนและทุกคนในทีม

1.6.2 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน

1.6.3 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับคนได้อย่างเหมาะสม

1.6.4 ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่คนอย่างเหมาะสม

1.6.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกน้องทุกคน

1.7 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

1.7.1 ได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน

1.7.2 มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

1.7.3 เวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ

1.7.4 เวลาที่เกิดปัญหาส่วนตัว ได้มีคนจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน

1.7.5 รู้สึกว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน

1.8 ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

1.8.1 ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้

1.8.2 ความสามารถใช้งานระบบและระบบการทำงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.8.3 ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับงาน

1.8.4 ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย

1.8.5 ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการทำงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.9 ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 3 ประเด็น คือ

1.9.1 ปัจจุบันมีความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

1.9.2 บริษัทจัดให้มีการทำงานแบบยืดหยุ่นเวลาเข้าออกงานได้

1.9.3 ชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ปัญหาของพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน มี 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 8 ประเด็น คือ

2.1.1 เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ

2.1.2 เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม

2.1.3 เคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน

2.1.4 เคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะปัญหาส่วนตัว

2.1.5 ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน

2.1.6 ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว

2.1.7 การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน

2.1.8 การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว

2.2 ด้านครอบครัว มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 6 ประเด็น คือ

2.2.1 มีปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง

2.2.2 มีปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว

2.2.3 มีปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร

2.2.4 มีปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา

2.2.5 มีความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง

2.2.6 มีปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก

2.3 ด้านการเงิน มีปัญหาและต้องการได้รับความช่วยเหลือ 5 ประเด็น คือ

2.3.1 มีปัญหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว

2.3.2 มีปัญหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

2.3.3 มีปัญหาจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.3.4 มีปัญหาการเงิน จากการเล่นการพนัน

2.3.5 มีการวางแผนการใช้เงินที่ไม่รัดกุม

ทั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ปรับกรอบแนวความคิดการวิจัย จากผลที่ได้มาจากการทบทวน

วรรณกรรม และการวิเคราะห์ใจความหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ประสบ โดยสามารถสรุปปัญหาทั้งหมดของพนักงานได้ 12 ด้าน แล้วนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วย

แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน เพื่อนำไปจัดระดับความรุนแรงของปัญหาและความเร่งด่วนในการต้องการความช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัญหาของพนักงาน	ผลการศึกษา	
	การทบทวนวรรณกรรม	การวิจัยเชิงคุณภาพ
ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร	X	✓
ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	X	✓
ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน	✓	✓
ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน	✓	✓
ด้านการบริหารจัดการทีม	✓	✓
ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	✓	✓
ด้านเพื่อนร่วมงาน	✓	✓
ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่	✓	✓
ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	✓	✓
ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	✓	✓
ปัญหาด้านครอบครัว	✓	✓
ด้านการเงิน	✓	✓

หมายเหตุ: / ปรากฏในการศึกษา และ x ไม่ปรากฏเด่นชัดในการศึกษา

จากตารางที่ 4 ผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับระบบการช่วยเหลือพนักงานพบว่า ปัญหาของพนักงานในองค์กรมี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการทีม ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ด้านครอบครัว และด้านการเงิน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์ใจความหลัก พบว่า ปัญหาของพนักงานในบริษัทแห่งนี้มี 12 ด้าน ซึ่งมี

ปัญหา 10 ด้าน ที่มีความสอดคล้องกับผลจากการทบทวนวรรณกรรม และมีเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร และด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย จากการศึกษาในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำไปสรุปเป็น 2 ประเด็นหลัก ซึ่งประกอบไปด้วยปัญหาทั้งหมด 12 ด้าน จากนั้น จึงนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน และนำไปจัดระดับความรุนแรงของปัญหา และความเร่งด่วนในการต้องการความช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทฯ แห่งนี้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานทั้ง 12 ด้าน มีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดยภาพรวม

ปัญหาของพนักงาน	ระดับความรุนแรงของปัญหา			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร	2.36	1.022	น้อย	5
2. ด้านการ โยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	2.44	1.007	น้อย	2
3. ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน	2.46	1.058	น้อย	1
4. ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน	2.36	1.033	น้อย	6
5. ด้านการบริหารจัดการทีม	2.37	0.965	น้อย	4
6. ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	2.34	1.040	น้อย	8
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.27	1.020	น้อย	10
8. ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่	2.39	0.989	น้อย	3
9. ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	2.32	1.014	น้อย	9
10. ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	1.99	0.994	น้อย	11
11. ด้านครอบครัว	1.94	1.041	น้อย	12
12. ด้านการเงิน	2.36	1.232	น้อย	7
รวม	2.30	1.034	น้อย	-

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 1.034) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.058) รองลงมา ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.007) ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.989) ด้านการบริหารจัดการทีม ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.965) ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.022) ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.033) ด้านการเงิน ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.232) ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.040) ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.014) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.27$, S.D. = 1.020) ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ($\bar{X} = 1.99$, S.D. = 0.994) และน้อยที่สุด คือ ด้านครอบครัว ($\bar{X} = 1.94$, S.D. = 1.041) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความเร่งด่วนความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเร่งด่วน ความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานทั้ง 12 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเร่งด่วนในความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน

ความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน	ระดับความเร่งด่วน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร	2.51	0.983	น้อย	7
2. ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย	2.43	1.003	น้อย	9
3. ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน	2.52	0.928	น้อย	6
4. ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน	2.57	1.016	น้อย	3
5. ด้านการบริหารจัดการทีม	2.54	1.013	น้อย	5
6. ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน	2.43	1.020	น้อย	10
7. ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.33	1.031	น้อย	11
8. ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่	2.54	1.004	น้อย	4
9. ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน	2.65	1.033	ปานกลาง	2
10. ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม	2.49	0.988	น้อย	8

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน	ระดับความเร่งด่วน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
11. ด้านครอบครัว	2.30	1.075	น้อย	12
12. ด้านการเงิน	2.77	1.284	ปานกลาง	1
รวม	2.51	1.030	น้อย	-

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 1.030) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 1.284) รองลงมา ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 1.033) ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน ($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 1.016) ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = 1.004) ด้านการบริหารจัดการทีม ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = 1.013) ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 2.52$, S.D. = 0.928) ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.983) ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 0.988) ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย และด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.003) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 1.031) และน้อยที่สุด คือ ด้านครอบครัว ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 1.075) ตามลำดับ

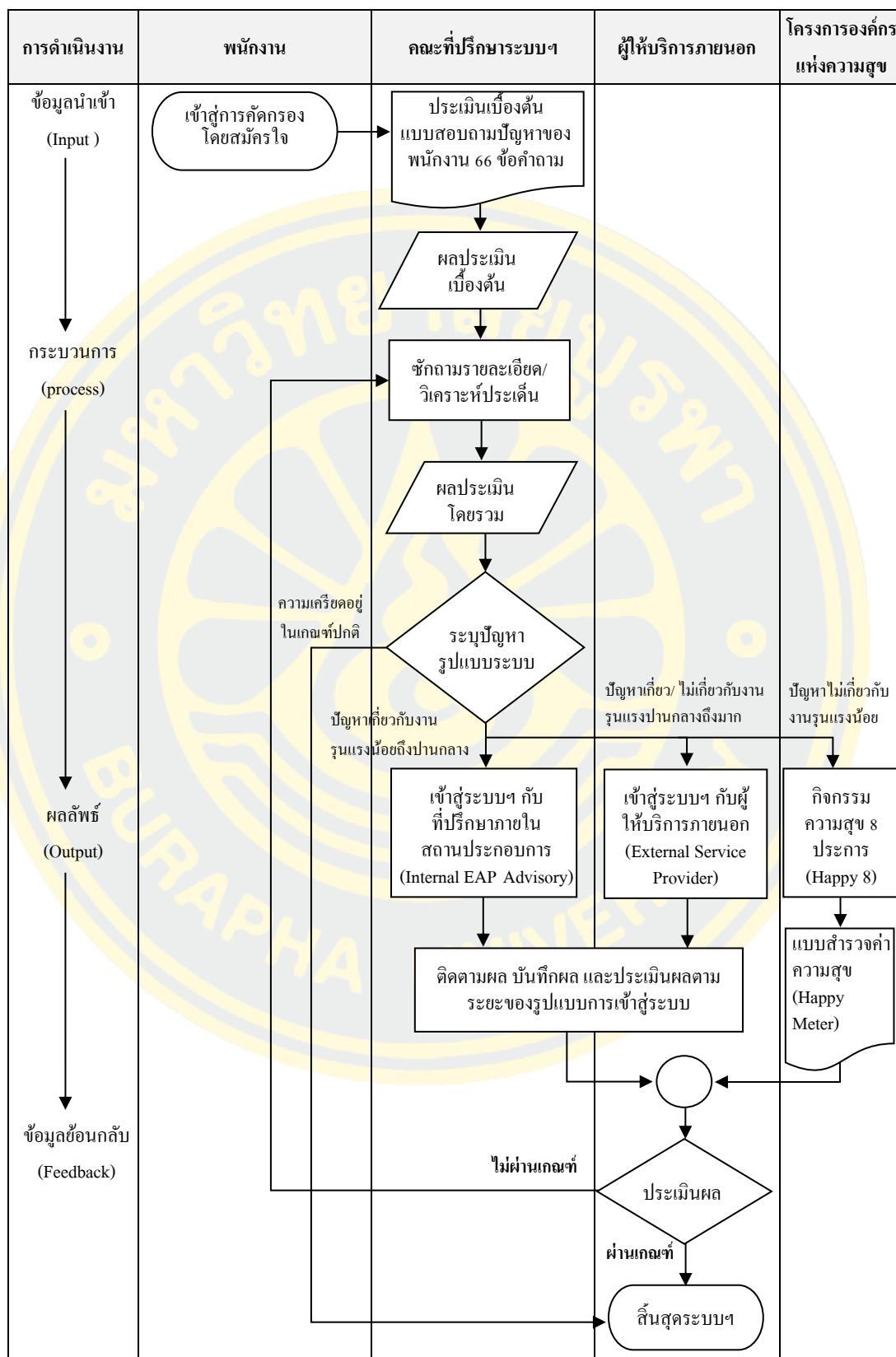
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 2 การออกแบบ (Design) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผู้วิจัย ออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานกับปัญหาทั้ง 12 ด้าน ที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองประสบ เนื่องจากผลการสำรวจที่ได้จากการศึกษา ระยะที่ 1 พบว่าปัญหาที่มีระดับความรุนแรง 3 อันดับแรก คือ ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย และด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน แต่ระดับความเร่งด่วนความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน 3 อันดับแรก คือ ปัญหาด้านการเงิน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน ซึ่งมีทั้งปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน และปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงออกแบบระบบการช่วยเหลือพนักงานให้ครอบคลุมปัญหาทั้ง 12 ด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP: Employee Assistance Program)

ผู้วิจัย ออกแบบผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน แบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model) 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบความช่วยเหลือพนักงานโดยที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ (Internal model) 2) รูปแบบความช่วยเหลือพนักงานโดยผู้ให้บริการภายนอก (External model) และ 3) โครงการองค์กรแห่งความสุข ด้วยกิจกรรมความสุข 8 ประการ ดังภาพที่ 6





ภาพที่ 6 ฟังก์ชันการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน
(Employee Assistance Program Combination Model)

จากผังกระบวนการ (Workflow) (ภาพที่ 6) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model) ผู้วิจัยแบ่งปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก อันประกอบไปด้วยปัญหาทั้งหมด 12 ด้าน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization structure and strategies)
2. ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of management level)
3. ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working characteristic/ working operation)
4. ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)
5. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม (Team management)
6. ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)
7. ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)
8. ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)

9. ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน (Work life balance)

ประเด็นที่ 2 ปัญหาของพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical health, mental health problems and behavioral problems)
2. ปัญหาด้านครอบครัว (Family problems)
3. ปัญหาด้านการเงิน (Financial Problems)

โดยปัญหาทั้ง 2 ประเด็น ผลการประเมินโดยรวม จะมีการจัดระดับความรุนแรงของปัญหา 3 ระดับ จากผลประเมินเบื้องต้น ด้วยแบบสอบถามจำนวน 66 ข้อคำถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในการวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกับการซักถามรายละเอียด โดยอ้างอิงการแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ซึ่งจัดระดับความรุนแรงของปัญหาได้ 3 ระดับ ดังนี้

ความรุนแรงระดับมาก มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 3.41 – 5.00

ความรุนแรงระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40

ความรุนแรงระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 1.00 – 2.60

หากมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.00 จะถือว่าความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องมีการเตรียมการ ก่อนเริ่มใช้งานระบบความช่วยเหลือพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการสรรหาผู้ให้บริการภายนอก (External service provider)
2. จัดตั้งคณะที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee)
3. จัดฝึกอบรมให้กับที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee)
4. จัดหาช่องทางการติดต่อสื่อสาร สถานที่ให้บริการกับพนักงาน ภายในพื้นที่ของบริษัท
5. ประกาศแจ้ง ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง และให้ความรู้ในการเข้าถึงและใช้งานระบบความช่วยเหลือพนักงาน
6. ประเมินผลระบบความช่วยเหลือพนักงานและผู้ให้บริการภายนอกโดยผู้ให้บริการ หลังการรับบริการทุกครั้ง และการประเมินโดยผู้บริหารร่วมกับคณะที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงานภายในบริษัท ปีละ 1 ครั้ง

ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program-Combination Model) มีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 พนักงานเข้าสู่การคัดกรองโดยสมัครใจ

ขั้นตอนนี้ พนักงานสามารถเข้ามาติดต่อกับคณะที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee) ของบริษัท ตามช่องทางที่บริษัทประกาศไว้ ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องเกิดจากความสมัครใจของพนักงาน ด้วยการทำแบบประเมินประเมินเบื้องต้น คือ แบบสอบถามปัญหาของพนักงาน 12 ด้าน จำนวน 66 ข้อ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 2 การซักถามรายละเอียดและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา

คณะที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee) นำผลการประเมินเบื้องต้นมาซักถามถึงรายละเอียด เพื่อเจาะลึกถึงประเด็นปัญหาและระดับความรุนแรงที่พนักงานได้ประเมินตนเองไว้เบื้องต้น โดยการจดบันทึกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ และรวบรวมผลประเมินโดยรวมที่ได้จากแบบสอบถามและการซักถาม ไปวิเคราะห์ระบุประเด็นปัญหา และประเมินรูปแบบระบบฯ ที่เหมาะสมกับพนักงานรายนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 3 ระบุปัญหา และรูปแบบระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee)

ในขั้นตอนนี้ คณะที่ปรึกษาระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP advisory committee) จะมีการพูดคุยกับพนักงานเพื่อระบุประเด็นปัญหา ที่สรุปมาจากขั้นตอนที่ 2 เพื่อเป็นสรุปประเด็น

ปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหา รวมไปถึงการอธิบายวิธีการ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้าสู่ระบบฯ ซึ่งก่อนที่พนักงานจะเข้าสู่ระบบฯ พนักงานจะต้องลงชื่อรับทราบและแสดงความยินยอม โดยสมัครใจในการเปิดเผยข้อมูล เพื่อเข้ารับบริการในกระบวนการต่าง ๆ ของระบบฯ ตามวิธีการในประเด็นปัญหาเหล่านั้น

ทั้งนี้ การระบุรูปแบบระบบฯ ซึ่งมี 3 รูปแบบ นั้น มาจากพิจารณาประเด็นปัญหาหลัก 2 ประเด็น และระดับความรุนแรงของปัญหา 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

รูปแบบที่ 1 พนักงานเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานกับที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ (Internal EAP advisory) พิจารณาจากประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่มีระดับความรุนแรงน้อยถึงปานกลาง ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวนั้นจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจและสุขภาพกายของพนักงาน เป็นประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งทางคณะที่ปรึกษาฯ สามารถหาทางออก วิธีการ ให้คำชี้แนะ ประสานงาน และแก้ไขปรับเปลี่ยนได้ภายในองค์กรเอง

รูปแบบที่ 2 พนักงานเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานกับผู้ให้บริการภายนอก (External service provider) พิจารณาจากประเด็นปัญหาทั้งที่เกี่ยวกับการทำงาน และไม่เกี่ยวกับการทำงาน ที่มีระดับความรุนแรงปานกลางถึงมาก มีผลกระทบกับสุขภาพจิตใจและสุขภาพกายของพนักงานซึ่งอาจนำไปสู่กระบวนการรักษาทางคลินิก พบแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และ/หรือใช้ยาเพื่อการรักษาให้กลับสู่สภาวะปกติได้ โดยรูปแบบนี้ ทางคณะที่ปรึกษาฯ จะทำหน้าที่ร่วมกับผู้ให้บริการภายนอก ในการประสานงานและติดตามผลเพื่อให้ทราบถึงสถานะในการบำบัด รวมถึงผลการรักษาของพนักงานรายนั้น ๆ

รูปแบบที่ 3 เข้าร่วมกิจกรรมความสุข 8 ประการ (Happy 8 menu) พิจารณาจากประเด็นปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ที่มีระดับความรุนแรงน้อยถึงปานกลาง สามารถหาออกแก้ไขได้ด้วยรูปแบบกิจกรรมความสุข 8 ประการที่บริษัทฯ จัดไว้ให้ โดยหลังจากพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว พนักงานต้องทำการประเมินตนเองด้วยแบบสำรวจค่าความสุข (Happy Meter) เพื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนเข้าสู่ระบบฯ ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสม แล้วกลับสู่สภาวะปกติได้ ทั้งนี้ ในพนักงานรายที่มีระดับความรุนแรงของปัญหาหรือค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.00 จะถือว่ามีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ จึงไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผล บันทึกผล และประเมินผลตามระยะของรูปแบบการเข้าสู่ระบบ
ขั้นตอนนี้ คณะที่ปรึกษาฯ และผู้ให้บริการภายนอกทำการติดตามผลกับพนักงานตามระยะที่กำหนดไว้ในแต่ละรูปแบบของการเข้าสู่ระบบ ทำการจดบันทึก เพื่อประเมินผล และ/หรือปรับเปลี่ยนแผนการให้ความช่วยเหลือพนักงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพจิตใจของ

พนักงานรายนั้น ๆ พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่การรวบรวมข้อมูลในการประเมินในขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลก่อนออกจากระบบความช่วยเหลือพนักงาน

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการระบบความช่วยเหลือพนักงาน เพื่อระบุว่าพนักงานได้เข้าสู่ระบบฯ ครบถ้วนสมบูรณ์ และประเด็นปัญหาเหล่านั้นได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขไปในทิศทางที่เหมาะสม พนักงานสามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้ เป็นอันสิ้นสุดระบบฯ หากผลประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ จะแนะนำให้พนักงานกลับเข้าสู่กระบวนการอีกครั้ง โดยเริ่มจากขั้นตอนที่ 3 ระบุปัญหา และรูปแบบระบบการช่วยเหลือพนักงาน แล้วดำเนินการตามลำดับขั้นตอนที่ 3 ถึงขั้นตอนที่ 5

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program)

ผู้วิจัยได้ออกแบบและนำเสนอโครงการสร้างเสริมสุขภาวะในองค์กรหรือโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project) ด้วยกิจกรรมความสุข 8 ประการ (Happy 8 menu) โดยมีการเตรียมการก่อนดำเนินโครงการ ดังต่อไปนี้

1. จัดตั้งคณะทำงานองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace Committee หรือ HWC) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำ ตัวแทนและช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งดำเนินการจัดกิจกรรมความสุขทั้ง 8 ด้านร่วมกับบริษัทฯ

2. ร่างแผนงบประมาณ ค่าใช้จ่าย กำหนดการ และระยะเวลา ในการดำเนินการของแต่ละกิจกรรม

3. จัดให้มีการประเมินค่าความสุขของพนักงานในองค์กร 1 ครั้งต่อปี โดยใช้เครื่องมือ Happy Meter ที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

4. นำเสนอและรายงานผลการดำเนินกิจกรรม ผลการประเมินค่าความสุขของพนักงานในองค์กรต่อผู้บริหารเพื่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้มีความเหมาะสมต่อไป

กิจกรรมในโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project) ประกอบไปด้วย

1. กิจกรรมสุขภาพดี Happy body ได้แก่

1.1 โครงการสะสมชั่วโมงออกกำลังกาย แลกของรางวัล และสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนสให้กับพนักงาน

1.2 ฟิตเนสในสถานประกอบการ เป็นสถานที่ออกกำลังกายและมีอุปกรณ์กีฬาต่าง ๆ ให้พนักงานได้ออกกำลังกายในช่วงเวลาว่าง หลังเลิกงาน หรือวันหยุด

1.3 โครงการมื้ออาหารเมนูสุขภาพ อาหารคลีน ทุก ๆ วันศุกร์ที่โรงอาหารของบริษัท

2. กิจกรรมน้ำใจงาม Happy Heart ได้แก่

- 2.1 กิจกรรมกระเช้าเยี่ยมเพื่อนพนักงานที่เจ็บป่วย
- 2.2 กิจกรรมทำประโยชน์เพื่อสังคม เช่น เยี่ยมสถานดูแลคนพิการ เด็กกำพร้า และ

ผู้สูงอายุ

3. กิจกรรมผ่อนคลาย Happy Relax ได้แก่

3.1 กิจกรรมเล่นหมากรุก หมากร่อนในช่วงพักเบรก โดยบริษัทจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ไว้ให้ในจุดต่าง ๆ

3.2 ห้องสันทนาการ ห้องสมุด และห้องร้องเพลงคาราโอเกะ ให้พนักงานได้ใช้งานช่วงเวลาพักเบรก

3.3 มุมทำงานสบายตา สบายใจสำหรับพนักงานสำนักงาน มุมทำงานในสวน มุมทำงานนอกอาคารพื้นที่สีเขียว มุมทำงานคาเฟ่ และมุมร้านกาแฟในสวน ราคาพิเศษสำหรับพนักงาน

3.4 กิจกรรมนวดผ่อนคลายระหว่างวัน โดยหมอนวดตบอด ครั้งละไม่เกิน 20 นาที ต่อคน ต่อครั้ง

3.5 กิจกรรมสัปดาห์วันสงกรานต์ แข่งขันก่อพระทราย เล่นเกมส์ และประกวดภาพถ่ายวันครอบครัว และกิจกรรมวันลอยกระทง แข่งขันประดิษฐ์กระทง ประกวดนางนพมาศ และประกวดภาพถ่ายวันลอยกระทง

4. กิจกรรมหาความรู้ Happy Brain ได้แก่

4.1 มุมห้องสมุดและจุดบริการ e-library พนักงานสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ทั้งที่เกี่ยวกับความรู้ในงาน และด้านอื่น ๆ

4.2 โครงการสนับสนุนเงินทุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และเติบโตในสายอาชีพ

4.3 กิจกรรมส่งเสริมทักษะทางภาษา คอร์สเรียนภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ที่พนักงานมีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น ภาษาจีน

5. กิจกรรมจิตใจสงบสุข Happy soul ได้แก่

5.1 กิจกรรมพาพนักงานทำบุญ 9 วัด ในช่วงวันหยุด

5.2 กิจกรรมพาพนักงานไปปฏิบัติธรรม ทำบุญตักบาตรวันเกิดประจำเดือน และวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมถวายเทียนแก่พรรษา

6. กิจกรรมปลอดภัย Happy money ได้แก่

6.1 กิจกรรมเปิดตลาดนัด หลังเลิกงาน ในสถานที่ที่บริษัทจัดไว้ให้ พนักงานสามารถนำสินค้ามาขายนอกเวลาทำงานของพนักงาน

6.2 สหกรณ์ออมทรัพย์สำหรับพนักงาน สามารถฝากเงินและกู้เงินได้ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ

7. กิจกรรมครอบครัวดี Happy Family ได้แก่

7.1 กิจกรรมมอบทุนการศึกษาบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดี

7.2 กิจกรรมวันครอบครัว Family day ให้พนักงานพาครอบครัวมาเยี่ยมชมสถานที่ทำงาน ชุมกิจกรรม เกมสั วอร์คแรลลี่ ให้กับพนักงานและครอบครัว

7.3 กิจกรรมความรู้สำหรับคุณแม่ และคุณพ่อมือใหม่ แจกชุด New born ให้กับพนักงานที่เพิ่งคลอดบุตร และแจกนมให้พนักงานหญิงในระหว่างตั้งครรภ์เดือนละ 30 กล่อง

7.4 การลาพิเศษสำหรับพนักงานชายที่ต้องไปดูแลภรรยาที่คลอดบุตร ครรภ์ละ 5 วัน

8. กิจกรรมสังคมดี Happy society ได้แก่

8.1 กิจกรรมสานสัมพันธ์กับชุมชนใกล้เคียง เช่น งานวันเด็ก

8.2 กิจกรรมลดโลกร้อน ปลูกป่า เก็บขยะ

8.3 กิจกรรมบริจาคโลหิตกับสภากาชาดไทย

กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program) ภายใต้โครงการสุขภาวะในองค์กร (Happy workplace) หรือกิจกรรมความสุข 8 ประการ (Happy 8 menu) เป็นรูปแบบกิจกรรมที่นำเสนอขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์และหาทางออกให้กับพนักงานในเบื้องต้น ซึ่งมีผลช่วยให้ระดับความรุนแรงของปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานลดน้อยลง พนักงานมีความเครียด ความกังวลลดน้อยลง และไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานทุกครั้งที่มีปัญหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 3 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

การประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP : Employee Assistance Program) และส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program) ซึ่งการประเมินผลนี้ จัดโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน สรุปผลการประเมิน ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน
ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ระบบความช่วยเหลือพนักงาน	ความเหมาะสม	ความเป็นไปได้
ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow)		
1. การคัดกรองความเครียดโดยสมัครใจ	✓	✓
2. ชักถามรายละเอียดวิเคราะห์ประเด็นปัญหา	✓	✓
3. ระบุปัญหา รูปแบบของระบบฯ	✓	✓
4. เข้าระบบฯ กับที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ	✓	✓
5. เข้าระบบฯ กับผู้ให้บริการภายนอก	✓	✓
6. เข้ากิจกรรมความสุข 8 ประการ	✓	✓
7. ติดตามผลและประเมินผลในแต่ละระยะ	✓	✓
8. ประเมินผลหลังจบระบบฯ	✓	✓
ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น		
1. กิจกรรมสุขภาพดี (Happy body)	✓	✓
2. กิจกรรมน้ำใจงาม (Happy heart)	✓	✓
3. กิจกรรมผ่อนคลาย (Happy relax)	✓	✓
4. กิจกรรมหาความรู้ (Happy brain)	✓	✓
5. กิจกรรมทางสงบ (Happy soul)	✓	✓
6. กิจกรรมปลอดภัย (Happy money)	✓	✓
7. กิจกรรมครอบครัวดี (Happy family)	✓	✓
8. กิจกรรมสังคมดี (Happy society)	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ X ไม่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้

จากตารางที่ 7 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง (Employee Assistance System) ทั้ง 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP : Employee Assistance Program) และส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-Employee Assistance Program) จากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน พบว่า

ระบบความช่วยเหลือพนักงานทั้ง 2 ส่วน มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ซึ่งปรากฏข้อความจากการสนทนากลุ่ม โดยสรุปตามข้อคำถาม ได้ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 ท่านคิดว่าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

“โดยภาพรวม รูปแบบที่ 1 ค่อนข้างเหมาะสมมาก อยากให้ไปศึกษาเพิ่มเติมกับ Plant อื่นที่เยอรมัน หรือออสเตรเลีย ที่เค้ามีการเริ่มประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงาน จะได้ว่า เราสามารถใช้งาน Service provider เข้าด้วยกันได้มัย หรือเค้ามีตัวแทนที่เป็น Local มีมัย” (ผู้บริหารคนที่ 1)

“ส่วนรูปแบบที่ 2 ดีมากเลยคะ อยากให้เริ่มดำเนินการ วางงบประมาณ กำหนดแผนงาน และแต่งตั้งทีมงาน มานำเสนอทางฝ่ายบริหาร เราจะได้พิจารณาว่า กิจกรรมไหนควรเริ่ม หรือกิจกรรมไหนสามารถ Adapt กับกิจกรรมที่เรามีแล้วได้บ้าง” (ผู้บริหารคนที่ 3)

“สำหรับผม คิดว่าดีทั้ง 2 รูปแบบ อยากให้เริ่มดำเนินการเลย พนักงานจะตื่นตัวกับกิจกรรมใหม่ ๆ ของบริษัท ถ้ามันมีผลตอบรับดี ไม่นาน เราอาจจะขยายบริการให้กับบุคคลในครอบครัวพนักงาน ถือว่า เป็นสวัสดิการดี ๆ อีกตัว เพิ่มขึ้นมา” (ผู้บริหารคนที่ 4)

ข้อที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง อย่างไร

“ที่ปรึกษาภายในบริษัท ส่วนตัวคิดว่า ถ้าเราจับพนักงานที่จบเฉพาะทางจิตวิทยาองค์กร จิตวิทยาคลินิก มาช่วยกัน โครงการมันน่าจะยั่งยืน เห็นผล พออยากให้ทำแล้วเห็นผลลัพธ์ มีการติดตามที่ชัดเจน ดังนั้น เราต้องหากคนมาดูแลตรงนี้เฉพาะหน้าที่ไปเลย ทำร่วมกับทีมที่เราจะแต่งตั้งขึ้นมาเพิ่ม” (ผู้บริหารคนที่ 2)

“ตรงที่ปรึกษาภายนอก เวลาที่พนักงานเราไปปรึกษาเคสที่มีความเสี่ยง เช่น ซึมเศร้า ต้องมีการใช้ยาบำบัด อยากให้เค้าแจ้งกลับมาทางที่ปรึกษาภายในของเราด้วย จะได้ช่วยกัน observe และ monitor ไม่ใช่แค่ปล่อยให้พนักงานไปปรึกษาเองเพียงลำพัง เราต้องคอย support สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบข้างเค้าด้วย บางทีน่าจะช่วยให้การ recover ดีขึ้น” (ผู้บริหารคนที่ 5)

“ดีคะ ดีมาก ๆ เราควรริเริ่มทำให้ไว เพราะสถานการณ์การลาออก ขาดงาน ลาป่วย ในช่วง Q2 กับ Q3 ของทุกปี จะมีทิศทางไม่ค่อยดี ถ้าเรารีบเอาโครงการมา implement มันน่าจะช่วยบรรเทาภาวะ burnout ของพนักงานได้ระดับหนึ่งนะ” (ผู้บริหารคนที่ 3)

ข้อที่ 3 ถ้าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปนั้น ท่านมี

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบความ
ช่วยเหลือพนักงานอย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย

ส่วนที่ 1 ฟังก์ชันการ (Workflow)

ขั้นตอนที่ 1 การคัดกรองความเครียดโดยสมัครใจ

“ที่ให้พนักงานได้ทำแบบประเมินเบื้องต้น ส่วนตัวที่เห็นด้วยนะ เป็นวิธีการที่น่าจะ
เป็นไปได้ นำมาใช้ได้ และก็น่าจะเหมาะสมกับพนักงานของเรา ถ้าได้ Self-service self-doing ด้วย
ตัวเอง” (ผู้บริหารคนที่ 3)

ขั้นตอนที่ 2 ชักถามรายละเอียดวิเคราะห์ประเด็นปัญหา

“ผมก็เห็นด้วยกับคุณนะ ขั้นตอนนี้ การใช้คนที่มีความรู้มาซักถามประเด็นปัญหากับตัว
พนักงาน เป็นวิธีที่เหมาะสม” (ผู้บริหารคนที่ 1)

“ตรงขั้นตอนนี้ ผมว่าดีนะ ดีมาก ๆ ไม่ใช่แค่จะนำไปได้อย่างเดียว แต่ผมว่าเราต้อง
นำมาใช้นะ เพราะจะได้รู้ปัญหาจริง ๆ ปัญหาหลัก ๆ ของพนักงาน บางทีการทำประเมิน เค้าอาจจะ
อ่านคำถามไม่เคลียร์ พอมีการซักถามเพิ่ม จากคนที่มี Skill เฉพาะทาง ก็น่าจะช่วยพนักงานได้เยอะ”
(ผู้บริหารคนที่ 4)

ขั้นตอนที่ 3 ระบุปัญหา รูปแบบของระบบฯ

“คิดว่าขั้นตอนนี้ อืม สำคัญมาก การที่เราระบุปัญหาให้ละเอียด หารูปแบบที่เหมาะสม
มันน่าจะช่วยพนักงานแก้ปัญหาได้ถูกจุด ตรงประเด็น น่าจะเป็นกระบวนการที่ต้องมี เป็นไปได้
เหมาะสมกับ Flow ข้างต้น สอดคล้องกันมาตามลำดับ” (ผู้บริหารคนที่ 2)

รูปแบบที่ 1 เข้าสู่ระบบฯ กับที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ

“ที่ปรึกษาภายในบริษัทสำคัญมาก ผมว่าเป็นไปได้ เหมาะสมมาก เราต้องแต่งตั้งคนมาทำ
หน้าที่นี้ หลัก ๆ น่าจะ HR กับ Safety และก็หมอหรือพยาบาลบริษัทเราเอาเข้ามาช่วยกันทำ
โครงการนี้ให้เกิดขึ้น” (ผู้บริหารคนที่ 7)

รูปแบบที่ 2 เข้าสู่ระบบฯ กับผู้ให้บริการภายนอก

“ความคิดเห็นส่วนตัว คิดว่า เราต้องมีที่ปรึกษาภายนอกนะ เราควรรหา Service provider
ที่เป็น Local เข้ามาทำตรงนี้ น่าจะเหมาะสมพนักงานคนไทยเรา เพราะทีมที่ปรึกษาภายใน น่าจะช่วยให้
ในด้านที่เกี่ยวกับบริษัทและปัญหาที่ไม่หนักหนา ดังนั้น ขั้นตอนนี้น่าจะเหมาะนะ ที่ใช้ที่ปรึกษาข้างนอก
มาช่วย” (ผู้บริหารคนที่ 6)

รูปแบบที่ 3 เข้ากิจกรรมความสุข 8 ประการ

“โครงการนี้ บางกิจกรรมเราทำแล้ว แต่มันอาจจะไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ถ้าคุณเอา
เข้ามาจัดให้เป็นเรื่องเป็นราว Kick off project ให้พนักงานตระหนัก ผมว่าโครงการมันมีความ

เป็นไปได้อยู่แล้ว และก็ป็นช่องทางที่เข้าถึงง่าย แก้ปัญหาเบื้องต้นได้ ก็เหมาะสมกับบริษัทฯ”
(ผู้บริหารคนที่ 5)

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผล บันทึกผลและประเมินผลตามระยะของรูปแบบการเข้าสู่ระบบ

“อันนี้ ก็เหมาะสม ถ้าทำแล้ว เข้าโครงการแล้ว ไปรอประเมินตอนจบน่าจะไม่วุ่นวาย ที่ว่าติดตามบ่อยน้อยในช่วงแรก แบบที่เรายกตัวอย่าง เคสไหนหนักก็ต้องติดตามถี่หน่อย ขั้นตอนนี้ต้องมีการจดบันทึกให้ละเอียดได้ จะดีมาก” (ผู้บริหารคนที่ 3)

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลก่อนออกจากระบบ

“เห็นด้วยเลย เหมาะสม มันสอดคล้องกับกระบวนการ กับ Process ที่เราวางแผนมาตั้งแต่ต้น ” (ผู้บริหารคนที่ 3)

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัญหาและความต้องการได้รับการช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานของบริษัทฯ แห่งนี้ แบ่งปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่มีผลต่อสุขภาพและชีวิต ซึ่งความรุนแรงของปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยซึ่ง 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ปัญหาด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหาร และปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ และระดับความเร่งด่วนในการต้องการความช่วยเหลือ พบว่า ปัญหาด้านการเงิน มีความเร่งด่วนมากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน และปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ตามลำดับ ดังนั้น ผู้วิจัยออกแบบระบบการช่วยเหลือพนักงานให้ครอบคลุมปัญหาทั้ง 12 ด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบช่วยเหลือพนักงาน (EAP : Employee Assistance Program) และ ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-Employee Assistance Program) ด้วยโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace Project) หลังจากนั้นได้นำเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ทั้ง 7 คน ร่วมกันประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน พบว่า ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) ทั้ง 2 ส่วน มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ให้ดำเนินการกับพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ต่อไป

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ ดังนี้ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น 1.1) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ 1.2) เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองต้องการความช่วยเหลือ 2) เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และ 3) เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ในขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองจำนวน 10 คน โดยนำมาวิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) ด้วยระบบสำเร็จรูป ATLAS.ti แบบสอบถามในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง จำนวน 230 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแบบบันทึกประเด็นการสนทนา ในการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยองจำนวน 7 คน วิเคราะห์ใจความหลัก (Content analysis) และจัดทำสรุปการสนทนากลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ ผู้วิจัยทำการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสรุปประเด็นปัญหาและความต้องการได้รับการช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทแห่งนี้ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานของบริษัทแห่งนี้ ซึ่งแบ่งปัญหามาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก อันประกอบไปด้วยปัญหาทั้งหมด 12 ด้าน ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization structure and strategies)
2. ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of management level)
3. ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working characteristic/working operation)
4. ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)
5. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม (Team management)
6. ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)
7. ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)
8. ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)

9. ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน (Work life balance)

ประเด็นที่ 2 ปัญหาของพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical health, mental health problems and behavioral problems)
2. ปัญหาด้านครอบครัว (Family problems)
3. ปัญหาด้านการเงิน (Financial problems)

2. เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่

พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ต้องการความช่วยเหลือ ผู้วิจัยทำการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทแห่งนี้จำนวน 230 คน เพื่อจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรงของปัญหา และความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทแห่งนี้ เพื่อเป็นการสำรวจและรวบรวมปัญหาของกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 230 คน สรุปผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ปฏิบัติงานในสังกัดสายงานการผลิต (Production function) กลุ่มงานกระบวนการผลิต (Direct employee/ Blue collar) ในส่วนระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน โดยภาพรวม พบว่า ปัญหาของพนักงานมีความรุนแรงอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัญหา พบว่า ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน มีความรุนแรงเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารใน ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม และปัญหาด้านครอบครัว ตามลำดับ

ลำดับความเร่งด่วนของปัญหาที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือของพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านการเงิน มีความเร่งด่วนมากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานด้านเพื่อนร่วมงาน และปัญหาด้านครอบครัว ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาที่พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองประสบ ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบการช่วยเหลือพนักงานให้ครอบคลุมปัญหาทั้ง 12 ด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงาน (EAP : Employee Assistance Program) และส่วนที่ 2

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

ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงาน

(EAP: Employee Assistance Program) ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าร่วมระบบการช่วยเหลือพนักงานเป็นแบบผสมผสาน (Employee Assistance Program Combination Model)

2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบความช่วยเหลือพนักงานโดยสถานประกอบการ (Internal model) 2) รูปแบบความช่วยเหลือพนักงานโดยผู้ให้บริการภายนอก (External model) และ 3) โครงการองค์กรแห่งความสุข ด้วยกิจกรรมความสุข 8 ประการ

ทั้งนี้ ผู้วิจัย แบ่งปัญหาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ประกอบไปด้วยปัญหาทั้งหมด 12 ด้าน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization structure and strategies) 2) ปัญหาด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of management level) 3) ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working characteristic/ working operation) 4) ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team) 5) ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม (Team management) 6) ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor) 7) ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague) 8) ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs) และ 9) ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน (Work life balance)

ประเด็นที่ 2 ปัญหาของพนักงานที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical health, mental health problems and behavioral problems) 2) ปัญหาด้านครอบครัว (Family problems) และ 3. ปัญหาด้านการเงิน (Financial Problems)

การเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program) มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 พนักงานเข้าสู่การคัดกรองโดยสมัครใจ

ขั้นตอนที่ 2 ขณะที่ปรึกษาฯ ชักถามรายละเอียดและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 ขณะที่ปรึกษาฯ ระบุปัญหาและระบบความช่วยเหลือพนักงาน

โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) เข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานกับที่ปรึกษาภายในสถานประกอบการ (Internal EAP advisory) 2) เข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงานกับผู้

ให้บริการภายนอก (External service provider) และ 3) พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมความสุข 8 ประการ (Happy 8 menu) ทั้งนี้ การระบุรูปแบบระบบฯ ทางที่ปรึกษาฯ (EAP advisory) พิจารณาจากประเด็นปัญหาหลัก 2 ประเด็นร่วมกับระดับความรุนแรงของปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผล บันทึกผล และประเมินผลตามระยะของรูปแบบการเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินผลก่อนออกจากระบบความช่วยเหลือพนักงาน

หมายเหตุ : หากผลประเมินในขั้นตอนที่ 5 ไม่ผ่านเกณฑ์ จะแนะนำให้พนักงานกลับเข้าสู่กระบวนการอีกครั้ง

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program)

ผู้วิจัยได้นำเสนอโครงการสร้างเสริมสุขภาวะในองค์กร หรือโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project) ด้วยกิจกรรมความสุข 8 ประการ (Happy 8 Menu) ซึ่งมีทั้งหมด 24 โครงการ ภายใต้อีก 8 กิจกรรม ได้แก่

1. กิจกรรมสุขภาพดี Happy body 3 โครงการ
2. กิจกรรมน้ำใจงาม Happy heart 2 โครงการ
3. กิจกรรมผ่อนคลาย Happy relax 5 โครงการ
4. กิจกรรมหาความรู้ Happy brain 3 โครงการ
5. กิจกรรมจิตใจสงบสุข Happy soul 2 โครงการ
6. กิจกรรมปลอดหนี้ Happy money 2 โครงการ
7. กิจกรรมครอบครัวดี Happy family 4 โครงการ
8. กิจกรรมสังคมดี Happy society 3 โครงการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ผู้วิจัย ได้จัดการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้บริหารระดับสูงในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 7 คน เพื่อร่วมกันประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) อันประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผังกระบวนการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (EAP: Employee Assistance Program) และส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance program) ด้วยโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project) ซึ่งสรุปผลจากการสนทนากลุ่มได้ว่า ระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance System) ทั้ง 2 ส่วน มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ให้ดำเนินการกับพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลตามของวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และจัดกลุ่มลักษณะของปัญหาต่าง ๆ ที่พบ

ผู้วิจัยทำการศึกษาดัวยวิธีการวิจัยแบบ ผสมผสาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีปัญหาและความต้องการได้รับการช่วยเหลือโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก อันประกอบไปด้วยปัญหา 12 ด้าน ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาของพนักงานที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัญหาด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization structure and strategies) ประกอบไปด้วย ความชัดเจนของผู้บริหาร ช่องทางในการสื่อสาร รวมถึงนโยบายที่ชัดเจน มีสอดคล้องกับบริษัทแม่ ซึ่งสอดคล้องกับภริชนะนตร์ วิทยานรธนา (2561) พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร หากการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร คือ ผู้นำองค์กร ช่องทางในการสื่อสาร และนโยบายที่ชัดเจน และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรประสบผลสำเร็จ คือ ความร่วมมือของบุคลากร กับผู้นำองค์กร

2. ปัญหาด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารทีม เนื่องจากทัศนคติและมุมมองผู้บริหารแต่ละคนที่อาจจะแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอรรณ ภทรดำเนินสุข (2564) พบว่า แรงจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยการปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล รวมถึงโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง

3. ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน ประกอบไปด้วย ความเหมาะสมระหว่างงานที่รับผิดชอบกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถของพนักงาน รวมถึงกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอ และมีปริมาณงานที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ พงษกร คุ่มใจดี (2562) พบว่า

ลักษณะงานที่ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรจะมีความพึงพอใจกับงานที่เหมาะสมและตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

4. ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน ประกอบไปด้วย

การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกันของพนักงานภายในทีม พร้อมสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อิงคริต จันทรวงศ์ (2566) พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีของทีมงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และความพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจของสมาชิกในหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน

5. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทีม ประกอบด้วย ความสามารถของหัวหน้าทีมที่มี

ศักยภาพในการบริหารจัดการ สามารถดูแลทีมงานได้อย่างทั่วถึง รับมือและจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับอิงคริต จันทรวงศ์ (2566) พบว่า ผู้นำทีมที่ให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของสมาชิกในทีมงาน คอยประสานงาน ให้การสนับสนุน และส่งเสริมในการปฏิบัติงานของสมาชิกภายในทีม มีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน

6. ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาที่ให้การ

ยอมรับ รับฟังความเห็นพนักงาน มีความเป็นกลาง เสมอภาค และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์กร คุ่มใจดี (2562) พบว่า การที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ก็ให้อิสระในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่จนสำเร็จ รวมถึงผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำในกรณีที่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

7. ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร (2564) พบว่า

ปัญหาหนึ่งของพนักงาน คือ ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหากพนักงานมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และสอดคล้องกับ Mogorosi (2009) พบว่า ระบบช่วยเหลือพนักงานควรมีด้านการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งในที่นี้ เพื่อนร่วมงานคือความสัมพันธ์หนึ่งในการทำงาน ทั้งนี้ French, Roman and Dunlap (1997) พบว่า การใช้ระบบ EAP และการผสมผสานของระบบ EAP ที่น่าเชื่อถือซึ่งเข้ากับวัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน จะสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความไว้วางใจของพนักงานกับความเชื่อมั่นในระบบ EAP และการใช้งานจริง

8. ปัญหาด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ ที่ต้องได้รับความช่วยเหลือด้านการให้ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการทำงาน และมีการนำระบบที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้พนักงานได้ลดเวลาทำงานหรือมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Bophela and Govender (2015) พบว่า ในการทำงาน พนักงานต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายในการทำงานรวมถึงการออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับบุคคล มีการหมุนเวียนงานและการเพิ่มคุณค่างาน มีระบบผลตอบแทนเพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรู้สึกถึงความสำเร็จ สอดคล้องกับ Mogorosi (2009) พบว่า ควรมีการฝึกอบรมพนักงาน และ Mazloff (1998) พบว่า จำเป็นต้องมีการส่งเสริมเชิงกลยุทธ์กับบุคคลในองค์กรและสร้างวัฒนธรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบ EAP

9. ปัญหาด้านสมดุลชีวิตการทำงาน ปัญหาที่พบคือ พนักงานไม่สามารถจัดสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัวเนื่องจากชั่วโมงการทำงานที่ต้องทำต่อเนื่องจากเวลาทำงานปกติ ต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน สอดคล้องกับสราวลี แสงแสง (2559) พบว่า หากมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งระบุเกณฑ์การทำงานไว้เป็น มาตรฐานเดียวกัน ถ้าหากมีภาระงานมากกว่าเวลาในการทำงานปกติก็ได้ค่าล่วงเวลาในการทำงาน โดยคิดตามฐานเงินเดือน และไม่มีระบบการทำงานเอางานกลับไปปฏิบัติงานที่บ้าน จะเป็นผลดีต่อพนักงานเป็นอย่างมาก ให้พนักงานได้มีเวลาช่วงเวลาหลังเลิกงานมากขึ้นและสามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงาน และนอกเวลาการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

10. ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Treven (2005) พบว่า ระบบการจัดการความเครียด ที่มีแผนงานด้านสุขภาพ (Wellness programs) เป็นสิ่ง que พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลในการดูแลสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีสุขภาพดีจะสามารถจัดการกับความเครียดได้ง่ายกว่าผู้ที่มีปัญหาด้านสุขภาพจากโรคภัยไข้เจ็บ

11. ปัญหาด้านครอบครัว มีปัญหาและความต้องการความช่วยเหลือน้อยที่สุด แต่ก็ยังถือว่าเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อให้พนักงานลดความเครียดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับปริยาภา กิจมหนนท์ (2541) พบว่า ปัญหาด้านชีวิตและการวางแผนครอบครัว และการดูแลผู้สูงอายุ เป็นวิกฤติสำคัญของผู้ทำงาน การมีระบบช่วยเหลือพนักงาน โดยจัดให้มีเรื่องการช่วยเหลือด้านครอบครัวด้วย จะสามารถช่วยแก้ปัญหาที่พนักงานเผชิญอยู่ได้ เช่นเดียวกับ Shumway, Wampler, Dersch and Arredondo (2004) พบว่า ปัญหาครอบครัวทำให้พวกเขาเดือดร้อนและต้องการรับบริการช่วยเหลือ จึงจำเป็นต้องมีอยู่ในระบบให้ความช่วยเหลือ

12. ปัญหาด้านการเงิน ประกอบด้วยรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ภาระหนี้สิน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับภาระหน้าที่และสภาพเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานมีเงินเดือนไม่เพียงพอ

ต่อค่าใช้จ่าย พนักงานจะมีปัญหาทางการเงิน และส่งผลต่อความเครียด ประสิทธิภาพในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออก สอดคล้องกับรุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร (2564) พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงาน เพราะหากค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้ แต่ไม่คุ้มกับความสามารถหรือตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ก็เป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกที่ไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับ และสอดคล้องกับนิธิธร ทรัพย์อักษร (2560) พบว่า ควรมีการจัดนโยบายเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้างที่พนักงานได้รับในปัจจุบันให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ คุณวุฒิ หรือมีการปรับปรุงตลอดเวลาให้เหมาะสมกับเศรษฐกิจและเพียงพอต่อการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของพนักงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน

2. เพื่อศึกษาระดับความรุนแรงของปัญหา และระดับความเร่งด่วนของปัญหาที่

พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยองต้องการความช่วยเหลือจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยภาพรวม ระดับความรุนแรงของปัญหาทั้ง 12 ด้าน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็น ปัญหาที่มีความรุนแรงมากที่สุด เป็นประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน คือ ปัญหาด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงานซึ่งสอดคล้องกับเรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนประเด็นปัญหาที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนมากที่สุด เป็น ประเด็นปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน คือ ปัญหาด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาภา กิจมหานนท์ (2541) พบว่า ปัญหาที่เป็นภาวะวิกฤตของพนักงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเงิน ชีวิตสมรส การวางแผนครอบครัวและการเลี้ยงดูบุตร ซึ่งเป็นปัญหาที่พนักงานต้องการได้รับความช่วยเหลือมากที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อออกแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทในบริษัทแห่งนี้ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาที่พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

ผู้วิจัยได้ ออกแบบระบบระบบการช่วยเหลือพนักงานในบริษัทแห่งนี้ โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ฟังก์ชันการ (Workflow) ในการเข้าสู่ระบบความช่วยเหลือพนักงาน แบบ ผสมผสาน 5 ขั้นตอน โดยเริ่มจัดตั้งคณะที่ปรึกษาฯ (EAP advisory committee) ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ ซึ่งขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบฯ มีดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 พนักงานเข้าสู่ระบบฯ ด้วยคัดกรองความเครียดโดยสมัครใจ ขั้นตอนที่ 2 คณะที่ปรึกษาฯ ชักถามรายละเอียดและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา ขั้นตอนที่ 3 คณะที่ปรึกษาฯ ระบุปัญหาและรูปแบบระบบการช่วยเหลือพนักงาน

(Combination EAP Model) ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผล บันทึกรายการ และประเมินผลในแต่ละระยะ
ขั้นตอนที่ 5 ประเมินก่อนออกจากระบบฯ ซึ่งมีขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสอดคล้องกับ Simon
Coakeley (2015) ในการประชุมอภิปรายเพื่อทบทวนโครงการ Employee Assistance Programs
หน่วยงาน Royal Canadian Mounted Police ได้สรุปว่า ในการดำเนินการ การดูแลและการ
ประเมินผลโครงการ EAP ให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลโครงการ EAP 2) การออกแบบและพัฒนาโครงการ EAP
3) คัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาภายนอก 4) การดำเนินการ โครงการ EAP ให้กับพนักงาน 5) การติดตาม
ผล โครงการ EAP และ 6) การประเมินผลโครงการ EAP ทั้งนี้ ยังมีระบบความช่วยเหลือพนักงาน
แบบผสมผสาน (Combination EAP Model) ซึ่งสอดคล้องกับ Cunningham (1994) ศึกษา เรื่อง
Effective Employee Assistance Program: A guide for EAP Counsellors and Managers ระบุว่า
การจัดระบบ EAP แบบผสมผสาน (Blended models) ระหว่างภายในองค์กรและภายนอก 1) จัดตั้ง
คณะกรรมการกำกับดูแลโครงการ EAP 2) การออกแบบและพัฒนาโครงการ EAP 3) คัดเลือก
บริษัทที่ปรึกษาภายนอก 4) การดำเนินการ โครงการ EAP ให้กับพนักงาน 5) การติดตามผล
โครงการ EAP และ 6) การประเมินผลโครงการ EAP ทั้งนี้ยังมีระบบความช่วยเหลือพนักงานแบบ
ผสมผสาน (Combination EAP Model) ซึ่งสอดคล้องกับ Cunningham (1994) ศึกษา เรื่อง Effective
Employee Assistance Program: A guide for EAP Counsellors and Managers ระบุว่า การจัดระบบ
EAP แบบผสมผสาน (Blended Models) ระหว่างภายในองค์กรและภายนอกทำงานกับบริษัท
คู่สัญญา เป็นการแสดงให้เห็นว่านายจ้างให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร ซึ่งการจัดในรูปแบบ
ผสมผสาน (Blended models) นี้ ถือว่าเป็นรูปแบบที่มีความยืดหยุ่นสูงต่อความต้องการความ
ช่วยเหลือพนักงานที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ และเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากหลาย ๆ
องค์กร และในส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-employee assistance
program) ด้วยโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace Project) ซึ่งสอดคล้องกับสิ
รินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555, หน้า 30-33) กล่าวว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ
ที่สุดต่อองค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนผลักดันให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่องค์กรต้องการได้ องค์กรจึง
หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำให้บุคลากรขององค์กรมีความสุขในการทำงาน มีความพร้อมในการ
ทำงาน หากบุคลากรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปในทิศทางที่ดี แต่ทาง
กลับกันหากบุคลากรไม่มีความสุข ผลการทำงานย่อมจะมีปัญหาอยู่เสมอ ดังนั้น องค์กรจึง
จำเป็นต้องพัฒนาความสุขของบุคลากร ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข อันประกอบด้วยความสุข
8 ประการ (Happy 8 menu) ได้แก่ Happy body, Happy heart, Happy soul, Happy relax, Happy

brain, Happy money, Happy family และ Happy society หากองค์กรใดทำครบ 8 มิติดังนี้แล้วก็จะนำมาซึ่ง “องค์กรแห่งความสุข” หรือ “Happy workplace”

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

จากผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยผู้บริหารระดับสูง 7 คน พบว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ให้เกิดการดำเนินการ เนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นว่า องค์กรจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืน เกิดจากพื้นฐานที่สำคัญที่สุดนั่นก็คือ พนักงาน ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจและสมองขององค์กร การลงทุนกับพนักงาน ในการสอนงาน การฝึกอบรมจนพนักงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นการลงทุนที่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรหลายอย่าง ดังนั้น องค์กรก็ไม่ต้องการสูญเสียพนักงานเหล่านี้ไป หากการพัฒนาโครงการนี้จะสามารถตอบโจทย์และช่วยเหลือพนักงานได้ จะถือว่าเป็นผลดีต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน นอกจากนี้ผู้บริหารได้กล่าวถึง แนวคิดตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) 5 ขั้น ที่มนุษย์จะถูกกระตุ้นให้เติมเต็มความต้องการขั้นพื้นฐานในลำดับต้น ก่อนที่จะพัฒนาความต้องการไปถึงระดับสูงสุด ซึ่งผู้บริหารมีความเห็นว่าระบบความช่วยเหลือพนักงานทั้ง 2 ส่วนนี้ มีความครอบคลุมและจะช่วยเติมเต็มความต้องการของมนุษย์ ได้ตามทฤษฎีนี้ ดังนั้น ทางผู้บริหารจึงเห็นควรและสนับสนุนให้มีการพัฒนาโครงการความช่วยเหลือพนักงานในบริษัทแห่งนี้ อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. องค์กรที่ต้องการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำระบบการช่วยเหลือพนักงานจากผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้กับพนักงานให้สอดคล้องกับบริบทการทำงาน of พนักงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
2. จากความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน องค์กรควรให้การช่วยเหลือพนักงานในด้านการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และนโยบายการทำงานให้เกิดความชัดเจน เพื่อไม่ทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน และมีการจัดสรรภาระงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ
3. ระดับความเร่งด่วนการขอรับความช่วยเหลือของพนักงานพบว่า พนักงานต้องการความช่วยเหลือด้านการเงิน ครอบครัว และความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ค่าครองชีพในปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรต่อไป

4. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ด้วยระบบที่ผู้วิจัยออกแบบ อันได้แก่ ส่วนที่ 1 ระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program: EAP) ทั้งแบบภายใน และภายนอก บริษัทฯ และส่วนที่ 2 กิจกรรมการช่วยเหลือพนักงานเบื้องต้น (Pre-Employee Assistance Program) หรือโครงการองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace project)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรค้นหาและทำการสำรวจปัญหาเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ที่มีความเหมาะสมและเฉพาะเจาะจงกับแต่ละองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่าง รวมไปถึงการออกแบบระบบการช่วยเหลือและแก้ปัญหาในแต่ละด้านที่ตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของพนักงานในองค์กรนั้น ๆ เพื่อให้องค์กรได้ พนักงานที่มีคุณภาพกายและจิตใจกลับคืนสู่สภาวะปกติ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความผูกพันต่อองค์กร
2. ผู้วิจัยอาจขยายการศึกษาไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น
3. ผู้วิจัยควรนำระบบการช่วยเหลือพนักงานไปพัฒนาต่อยอดแบบสอบถามหรือแบบคัดกรองการเข้าสู่ระบบให้เป็น Platform online ที่สามารถใช้งานได้สะดวก หรือนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence หรือ AI ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. (2564). การพิจารณาอนุญาตและขยายโรงงาน.

<https://rayong.industry.go.th/th/cms-of-10329>

คริส เม. (2557). บริษัทชั้นนำในเอเชียให้ความสำคัญต่อสุขภาพแบบองค์รวม ความเครียดเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของแรงงานที่บรรดานายจ้างต้องแก้ไข.

<https://mgronline.com/business/detail/9570000024496>

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2552). รวบรวมความการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). ทีพีเอ็นเพรส.

เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์กร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานเศรษฐกิจ. (2567). เศรษฐกิจไทย ปี 2567.

<https://www.thansettakij.com/blogs/columnist/setsawana/584935>.

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นันทา ไสรัตน์. (2558). การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

นิธิธร ทรัพย์อักษร. (2560). ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอ.อี.กรุ๊ป-88 จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกริก.

ประภัสสร เหมะวานิช. (2557). การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีมของครูโรงเรียนพิชญ์โลกพิทยาคม [งานนิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2561). แนวคิด หลักการและกระบวนการวิจัย: เชิงปริมาณ คุณภาพและผลงานวิธี การเขียนวิทยานิพนธ์. สำนักพิมพ์ปัญญาชน.

ปรียาภา กิจมทานนท์. (2541). การจัดระบบการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program, EAP) เป็นสวัสดิการในสถานประกอบการ. โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พงษ์กร คุ่มใจดี. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยภูมิ [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทฉบับที่ 1 ไม่ได้ตีพิมพ์].

ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภิระเนตร์ วิทยานรัตน. (2561). การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและผลกระทบที่มีต่อพนักงาน
กรณีศึกษา เกี่ยวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราตรี แสงจันทร์ และ วาสิตา บุญสาธ. (2558). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน
เจนเนอเรชันวาย เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และรักษาคณเฑาะว์ให้คง
อยู่กับองค์กร. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, 7(2), 20-42..

รุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร. (2564). ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความ
ตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดราชบุรี
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่ง
หนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย
บูรพา.

ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2545). ระเบียบวิธีวิจัย. พิมพ์ดีการพิมพ์.

ลี แสงแสวง. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สกล บุญสิน. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ศูนย์บริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม). วิทยพัฒน์.

สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2562). เศรษฐกิจไทย ป่วยหรืออ่อนแอ?. <https://www.pier.or.th/>.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). *Digital literacy คืออะไร*.

<https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. [https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8309&filename=index#:~:text)
8309&filename=index#:~:text

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2562). *มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*.
สำนักงานกองทุน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564. กรุงเทพมหานคร.

อรรธรณ ภัทรดำเนินสุข. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการ*

ปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร. องค์กร จันทรวงศ์. (2566). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Canadian Centre for Occupational Health & Safety (CCOHS). (2020). *Employee Assistance Programs (EAP)*. <https://www.ccohs.ca/oshanswers/hsprograms/eap.html>

Cooper, C. L. S. (1992). *Job stress and blue collar worker*. John Wiley & Sons.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). Harper and Row.

Employee Assistance Professionals Association. (2016). *About the EAP Profession and EAPA*. www.eapassn.org/faqs

Employee Assistance Professionals Association of South Africa (EAPA-SA). (2005). *Standards for employee assistance programmes in South Africa*. EAPA-SA.

French, M. T. Roman, P. M., & Dunlap, L. J. S. P. D. (1997). Factors that influence the use and perceptions of employee assistance programs at six worksites. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(4).

Hartwell, T. D., French, M. T., Potter, F. J., Steele, P. D., Zarkin, G. A., & Rodman, N. F. (1995). *Prevalence, cost, and characteristics of employee assistance programs (EAPs) in the U.S.* Research Triangle Park, N.C.: Research Triangle Institute.

International Employee Assistance Professionals Association. (2009). *About employee assistance*. <http://www.eapassn.org/i4a/>

Lynne Milgram Alan Spector and Matt Treger. (1999). *Managing smart*. Gulf Publishing.

Mazloff, D. (1998). *The importance of strategic worksite health promotion: A study of employee knowledge and employee assistance program promotion*. Retrieved from https://doi.org/10.1300/J022v14n02_04

McLagan, P. A. (1983). *Models for excellence: The conclusions and recommendations of the ASTD training and development competency study*. American Society for Training and Development.

Mogorosi, L. (2009). *Employee assistance programmes: Their rationale, basic principles and essential elements*. <https://socialwork.journals.ac.za/pub/article/view/187/173>

Mondy, R.W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human resources management*. Person.

- Namathe, M. F. (2004). *The need for an employee assistance programme at reamogetswe secure careCentre*. Master Degree, University of Pretoria Pretoria, Republic of South Africa.
- Ophillia Ledimo and Nico Martins. (2018). *Employee assistance programmes theory and practical application*. Republic of South Africa: KR Publishing.
- Peace Pleae. (2023). *Employee Assistance Program (EAP) คืออะไร? มีประโยชน์กับองค์กรได้อย่างไรบ้าง?*. <https://peacepleasestudio.com/blog/employee-assistance-program-eap/>.
- Rajin, J. (2012). *Employee assistance programme in the South African Police Service: a case study of Moroka Police Station*. M.Tech in Public Administration Dissertation University of South Africa, Pretoria.
- Richmond, M. K., Pampel, F. C., Wood, R. C., & Nunes, A. P. (2016). Impact of employee assistance services on depression, anxiety, and risky alcohol use: A quasi-experimental study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(7), 641–650.
- Shumway, S. T., Wampler, R. S., Dersch, C., & Arredondo, R. (2004). A place for marriage and family services in employee assistance programs (EAPs): A survey of EAP client problems and needs. *Journal of Marital and Family Therapy*, 30(1), 71-79.
- Spetch, A., Howland, A., & Lowman, R. L. (2011). EAP utilization patterns and employee absenteeism: Results of an empirical, 3-year longitudinal study in a national Canadian retail corporation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 63(2), 110-128.
- The federal government's Office of Personnel Management (OPM). (2016). *What is an EAP?* . www.opm.gov/faqs/QA.aspx?fid=4313c618-a96e-4c8e-b078-1f76912a10d9&pid=2c2b1e5b6ff1-4940-b478-34039a1e1174
- Treven, S. (2005). *Strategies and programs for managing stress in work settings*. <https://hrcak.srce.hr/19131>
- Wenjin, C. (2009). *The relationship between employee assistance program, emotional quotient enhancement and performace: The perception of managerial level employee of one Automobile Companyin eastern seaboard region of Thailand*. Master Degree, Burapha University, Chonburi.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ที่ อว ๘๑๓๗/๑๙๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.สิงหาคบวงแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๓

พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.สมิตา กลิ่นพงศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาบุคคล มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิทยานิพนธ์ (ฉบับย่อ)

๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วยนางสาวชนนิสา มหาวงศ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๒๙๒๐๒๓๑ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติคำโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง" โดยมี ดร.ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และเสนอท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย (ดังแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อนัดตั้งรายนามข้างต้นได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๘-๒๒๖๒๖๔๕ หรือที่ E-mail: 62920231@go.buu.ac.th หรือ chonnisam@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗

E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



ที่ อว ๘๑๓๗/๑๙๘๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.สิงหาคบทางแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครวิทยานิพนธ์ (ฉบับย่อ)
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วยนางสาวชนนิสา มหาวงค์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๒๙๒๐๒๓๑ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติคำโครวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง” โดยมี ดร.ปรีชนันท์ เจริญอากรณวัฒนา เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญ ดร.จินตภา ลิณีวา อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพัฒนองค์กร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย (ดังแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้นได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๘-๒๒๖๒๖๙๕ หรือที่ E-mail: 62920231@go.buu.ac.th หรือ chonnisan@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาเรียน ดร.จินตภา ลิณีวา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



ที่ อว ๘๑๓๗/ ๑๙๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ประธานหอการค้าจังหวัดชลบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงวิทยานิพนธ์ (ฉบับย่อ)
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วยนางสาวชนนิสา มหาวงค์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๒๙๒๐๒๓๑ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติคำโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง” โดยมี ดร.ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการเตรียมเครื่องมือการวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญ ดร.ภานุกรณ์ วรายนต์พิณิจ คณะกรรมการหอการค้าจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย (ดังแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้นได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๒๒๖๒๖๔๕ หรือที่ E-mail: 62920231@go.buu.ac.th หรือ chonnisan@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาเรียน ดร.ภานุกรณ์ วรายนต์พิณิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



ที่ อว ๘๑๓๓/๑๙๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน [REDACTED] ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายทรัพยากรบุคคล

บริษัท [REDACTED] จำกัด จังหวัดระยอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิทยานิพนธ์ (ฉบับย่อ)

๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วยนางสาวชนนิสา มหาวงค์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๒๙๒๐๒๓๑ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติคำโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง" โดยมี ดร.ปรีชานันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และเสนอท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย (ดังแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้นได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๘-๒๒๖-๒๖๙๕ หรือที่ E-mail: 62920231@go.buu.ac.th หรือ chonnisam@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
โทร ๐๓๘ ๑๐๒ ๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๗๐๐ ต่อ ๗๐๑, ๗๐๕, ๗๐๗

ที่ อว ๘๑๓๗/๕๖๒๙

วันที่ ๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.เชมญา คินิมาน (คณะศึกษาศาสตร์)

ด้วยนางสาวชนนิสา มawangศ์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๒๙๒๐๒๓๑ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล คณะศึกษาศาสตร์ ได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง” โดยมี ดร.ปรีชานันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และเสนอท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย (ดังแนบ) ทั้งนี้ สามารถติดต่อณ นิสิต ดังรายนามข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๘-๒๒๖๒๖๙๕ หรือที่ E-mail: 62920231@go.buu.ac.th , chonnisam@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





เลขที่ IRB4-010/2565



**เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา**

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU 274/2564

โครงการวิจัยเรื่อง : การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวชนนีนสา มหาวงค์

หน่วยงานที่สังกัด : นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|--|--|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ 1 วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 |
| 2. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ 1 วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 |
| 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 |
| 5. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 |
| 6. เอกสารอื่นๆ | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |

วันที่รับรอง : วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565

วันที่หมดอายุ : วันที่ 11 เดือน มกราคม พ.ศ. 2566

ลงนาม

(ดร.พิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำหรับโครงการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี

ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)



ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

**ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
(THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS
COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
IOC (Index of item Objective Congruence) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545, หน้า 145-
146)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

-1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาไม่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

ค่า IOC ที่คำนวณได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถ
นำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คำถามการวิจัย		ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5		
1.	ปัญหาอะไรบ้าง ที่ท่านเคยประสบในอดีต โปรดอธิบายลักษณะของปัญหา	0	1	1	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
2.	ในปัจจุบันท่านกำลังเผชิญกับปัญหาอะไรบ้าง โปรดอธิบายลักษณะของปัญหา	0	1	1	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าวที่ท่านเคยประสบและกำลังเผชิญมีสาเหตุหรือที่มาจากอะไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4.	ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าวที่ท่านประสบและกำลังเผชิญเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5.	ท่านคิดว่าปัญหาที่ท่านเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น ส่งผลเสียหรือผลกระทบต่อนานในด้านใด และอย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

คำถามการวิจัย		ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5		
6.	ท่านคิดว่าปัญหาที่ท่านเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
7.	ท่านคิดว่าปัญหาที่ท่านเคยประสบหรือกำลังเผชิญอยู่นั้น มีผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของท่านหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
8.	โปรดจัดลำดับของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านมากที่สุด	-1	1	1	1	1	0.6	นำไปใช้ได้
9.	โปรดจัดลำดับของปัญหาที่ท่านคิดว่าต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	-1	1	1	1	1	0.6	นำไปใช้ได้
10.	ท่านคิดว่าปัญหาของท่านสามารถหาวิธีการแก้ไขได้ด้วยตัวของท่านเองหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
11.	เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านมีวิธีการหรือหาทางออกเพื่อการแก้ไข ปัญหาเหล่านั้นอย่างไร โปรดอธิบาย	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
12.	ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าวของท่านได้รับการแก้ไขด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
13.	ท่านคิดว่า ท่านต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง	-1	1	1	1	1	0.6	นำไปใช้ได้
14.	ท่านคิดว่า สิ่งที่ต้องการทำอยู่ตอนนี้ ตอบสนองต่อความต้องการความช่วยเหลือของท่านหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
15.	ท่านคิดว่าปัญหาของท่านควรได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
16.	ท่านรู้สึกอย่างไร หากท่านได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
17.	ท่านมีความคาดหวังต่อรูปแบบระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทอย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



**ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
(THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS
COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC
(Index of item Objective Congruence) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545, หน้า 145-146)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง
R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ
 $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

- +1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา
- 0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา
- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาไม่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

ค่า IOC ที่คำนวณได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามฉบับนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



BUU-IRB Approved
1 ม.ค. 2565

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ

แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล		ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5		
1.	เพศ () 1. เพศชาย () 2. เพศหญิง	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2.	อายุ () 1. อายุต่ำกว่า 30 ปี () 2. อายุ 31-35 ปี () 3. อายุ 36-40 ปี () 4. อายุ 41-45 ปี () 5. อายุ 46-50 ปี () 6. อายุ 51-55 ปี () 7. อายุ 56 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3.	สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง/หม้าย	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) () 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) () 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) () 4.ปริญญาตรี () 5. ปริญญาโท () 6. ปริญญาเอก	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5.	อายุงานในองค์กรปัจจุบัน () 1. อายุงานต่ำกว่า 5 ปี () 2. อายุงาน 6 – 10 ปี () 3. อายุงาน 11 – 15 ปี () 4. อายุงาน 16 – 20 ปี () 5. อายุงาน 21 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6.	สังกัดงานที่ปฏิบัติ () 1. สายงานการผลิต (Production function) () 2. สายงานสนับสนุนการผลิต (Non-production function)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
7.	ลักษณะกลุ่มงาน () 1. กลุ่มงานกระบวนการผลิต (Direct Employee / Blue Collar) () 2. กลุ่มงานสนับสนุนกระบวนการผลิต (Indirect Employee / White Collar)	1	1	1	0	1	0.8	นำไปใช้ได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน จำนวน 68 ข้อ

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	1	2	3	4	5		
ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Structure and Strategies)							
1. ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร/บริษัทของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างภายในหน่วยงานของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. การนำนโยบายจากองค์กรส่วนกลาง/บริษัทแม่ (Corporate Central Team/Head quarter) มาปรับใช้และความสอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กรของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงานจากองค์กรของส่วนกลาง (Corporate Central Team) นำปรับใช้และความสอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติภายในประเทศหรือองค์กรของท่าน (Legal entities / Country)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	1	2	3	4	5		
5. บริษัทมีช่องทางการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทให้บุคลากรของบริษัทได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6. พนักงานมีช่องทางในการเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท ไปสู่ผู้บริหาร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
7. หน่วยงานของท่านมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
8. กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of Management level)							
1. หน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน (Head of Department) ทุก ๆ 2 – 3 ปี	0	1	1	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
2. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงานของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อบริษัทของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ทีมต้องปรับเปลี่ยนตามมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหารแต่ละท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working Characteristic/Working operation)							
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ลักษณะงานของท่านมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานท่านอื่นในหน่วยงานของท่าน	1	1	1	1	0	0.8	นำไปใช้ได้
3. กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย	0	1	1	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
4. กระบวนการทำงานของท่านมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	0	1	1	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
5. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลางานหรือเวลาที่กำหนด	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)							
1. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานในหน่วยงานเดียวกันกับท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. การสื่อสารภายในทีมงานของท่านมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. การสื่อสารระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. ความช่วยเหลือจากทีมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านการบริหารจัดการทีม (Team Management)							
1. ความคาดหวังต่อหัวหน้าทีมในการนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
2. ความคาดหวังต่อหัวหน้าทีมในการสนับสนุนให้ท่านมีความเติบโตในสายงานหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้
3. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. จำนวนพนักงานในทีมของท่านมีความเหมาะสม และหัวหน้าทีมสามารถดูแลพนักงานในทีมได้อย่างทั่วถึง	1	1	0	1	1	0.8	นำไปใช้ได้



แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	1	2	3	4	5		
5. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวท่านได้	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)							
1. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากท่านและทุกคนในทีม	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	-1	1	1	0	1	0.4	ดัดตั้ง
4. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับท่านได้อย่างเหมาะสม	-1	1	1	1	1	0.6	นำไปใช้ได้
5. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม	1	1	1	0	1	0.8	นำไปใช้ได้
6. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับลูกน้องทุกคน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)							
1. ท่านได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาส่วนตัว ท่านได้มักจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. ท่านรู้สึกว่าการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)							
1. ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ความสามารถใช้งานระบบและโปรแกรมการทำงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับงานของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมา สามารถช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน และทำให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน Work life balance							
1. ปัจจุบันท่านมีความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ความสมดุลในการทำงานส่งผลกระทบต่อความสมดุลในชีวิตส่วนตัวของท่าน	-1	1	-1	0	1	0.0	ดัดตั้ง
3. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ส่งผลต่อความสมดุลในชีวิตส่วนตัวของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. ชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตส่วนตัวของท่าน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical Health, Mental health Problems and Behavioral Problems)							
1. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ	1	1	1	0	1	0.8	นำไปใช้ได้
2. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม							
3. ท่านเคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	1	2	3	4	5		
4. ท่านเคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะปัญหาส่วนตัว	1	1	1	0	1	0.8	นำไปใช้ได้
5. พฤติกรรมการดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6. พฤติกรรมการดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
7. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
8. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านครอบครัว (Family Problems)							
1. ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. ปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. ปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. ความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6. ปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
ด้านการเงิน (Financial Problems)							
1. ปัญหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ปัญหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. ปัญหาจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4. ปัญหาการเงิน จากการเล่นการพนัน	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5. การวางแผนการใช้เงินที่ไม่รัดกุม	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน		ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
		1	2	3	4	5		
1	ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Structure and Strategies)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2	ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of Management level)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3	ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working Characteristic/Working operation)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
4	ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
5	ด้านการบริหารจัดการทีม (Team Management)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
6	ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
7	ด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
8	ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
9	ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน Work life balance	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
10	ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical Health, Mental health Problems and Behavioral Problems)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
11	ด้านครอบครัว (Family Problems)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
12	ด้านการเงิน (Financial Problems)	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้



ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
(THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS
COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของประเด็นการสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item Objective Congruence) ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรไพโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545, หน้า 145-146)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

-1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาไม่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

ค่า IOC ที่คำนวณได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของประเด็นการสนทนากลุ่มฉบับนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



BUU-IRB Approved
1 ม.ค. 2565

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ตำแหน่ง
2. หน่วยงาน / ฝ่าย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน

ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					IOC = $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	1	2	3	4	5		
1. ท่านคิดว่าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
2. ท่านคิดว่าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้
3. จากรูปแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปนั้น ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบความช่วยเหลือพนักงานอย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย	1	1	1	1	1	1.0	นำไปใช้ได้





ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง (THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงผสมผสาน เรื่อง “การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของนางสาวชนนิสา มหาวงค์ โดยมี ดร.ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร.สฤยา อธิระวิชิตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งอยู่ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ขอให้ท่านมั่นใจว่าความคิดเห็นและข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะเป็นความลับและไม่มีการกระทบหรือผูกพันต่อท่านแต่อย่างใด

คำอธิบาย แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน 7 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน | จำนวน 68 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน | จำนวน 12 ข้อ |

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวชนนิสา มหาวงค์

ผู้วิจัย



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล		ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.	เพศ () 1. เพศชาย () 2. เพศหญิง				
2.	อายุ () 1. อายุต่ำกว่า 30 ปี () 2. อายุ 31-35 ปี () 3. อายุ 36-40 ปี () 4. อายุ 41-45 ปี () 5. อายุ 46-50 ปี () 6. อายุ 51-55 ปี () 7. อายุ 56 ปี ขึ้นไป				
3.	สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง/หม้าย				
4.	ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) () 2. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) () 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) () 4.ปริญญาตรี () 5. ปริญญาโท () 6. ปริญญาเอก				
5.	อายุงานในองค์กรปัจจุบัน () 1. อายุงานต่ำกว่า 5 ปี () 2. อายุงาน 6 – 10 ปี () 3. อายุงาน 11 – 15 ปี () 4. อายุงาน 16 – 20 ปี () 5. อายุงาน 21 ปีขึ้นไป				
6.	สังกัดงานที่ปฏิบัติ () 1. สายงานการผลิต (Production function) () 2. สายงานสนับสนุนการผลิต (Non-production function)				
7.	ลักษณะกลุ่มงาน () 1. กลุ่มงานกระบวนการผลิต (Direct Employee / Blue Collar) () 2. กลุ่มงานสนับสนุนกระบวนการผลิต (Indirect Employee / White Collar)				



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน จำนวน 68 ข้อ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาของพนักงานตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมายถูก

✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นระดับ 1-5 ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหาน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหาน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหามาก

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหามาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความรุนแรงของปัญหามากที่สุด

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Structure and Strategies)				
1. ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร/บริษัทของท่าน				
2. ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างภายในหน่วยงานของท่าน				
3. การนำนโยบายจากองค์กรส่วนกลาง/บริษัทแม่ (Corporate Central Team/Head quarter) มาปรับใช้และความสอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กรของท่าน				
4. การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงานจากองค์กรของส่วนกลาง (Corporate Central Team) นำปรับใช้และความสอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติภายในประเทศหรือองค์กรของท่าน (Legal entities / Country)				
5. บริษัทมีช่องทางการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทให้บุคลากรของบริษัทได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง				
6. พนักงานมีช่องทางการเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท ไปสู่ผู้บริหาร				
7. หน่วยงานของท่านมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน				
8. กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง				
ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of Management level)				
1. หน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน (Head of Department) ทุก ๆ 2 – 3 ปี				
2. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงาน				



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
3. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงานของท่าน				
4. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อบริษัทของท่าน				
5. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารทีมที่ต้องปรับเปลี่ยนตามมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหารแต่ละท่าน				
ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working Characteristic/Working operation)				
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถของท่าน				
2. ลักษณะงานของท่านมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานท่านอื่นในหน่วยงานของท่าน				
3. กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย				
4. กระบวนการทำงานของท่านมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ				
5. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลางานหรือเวลาที่กำหนด				
ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)				
1. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานในหน่วยงานเดียวกันกับท่าน				
2. การสื่อสารภายในทีมงานของท่านมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ				
3. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน				
4. การสื่อสารระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ				
5. ความช่วยเหลือจากทีมงานเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน				
ด้านการบริหารจัดการทีม (Team Management)				
1. ความคาดหวังต่อหัวหน้าทีมในการนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้				
2. ความคาดหวังต่อหัวหน้าทีมในการสนับสนุนให้ท่านมีความเติบโตในสายงานหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป				
3. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม				
4. จำนวนพนักงานในทีมของท่านมีความเหมาะสม และหัวหน้าทีมสามารถดูแลพนักงานในทีมได้อย่างทั่วถึง				
5. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้				
6. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวท่านได้				



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)				
1. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากท่านและทุกคนในทีม				
2. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน				
3. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
4. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับท่านได้อย่างเหมาะสม				
5. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม				
6. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกน้องทุกคน				
ด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)				
1. ท่านได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน				
2. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน				
3. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ				
4. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาส่วนตัว ท่านได้มักจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน				
5. ท่านรู้สึกว่าการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน				
ด้านระบบและโปรแกรมการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)				
1. ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้				
2. ความสามารถใช้งานระบบและโปรแกรมการทำงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
3. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับงานของท่าน				
4. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย				
5. ระบบและโปรแกรมการทำงานที่บริษัทนำมา สามารถช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน และทำให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น				
ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน Work life balance				
1. ปัจจุบันท่านมีความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของท่าน				
2. ความสมดุลในการทำงานส่งผลกระทบต่อความสมดุลในชีวิตส่วนตัวของท่าน				
3. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ส่งผลต่อความสมดุลในชีวิตส่วนตัวของท่าน				
4. ชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตส่วนตัวของท่าน				
ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical Health, Mental health Problems and Behavioral Problems)				
1. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ				
2. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม				



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงาน	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
3. ท่านเคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน				
4. ท่านเคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะปัญหาส่วนตัว				
5. พฤติกรรมการดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน				
6. พฤติกรรมการดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว				
7. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน				
8. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว				
ด้านครอบครัว (Family Problems)				
1. ปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง				
2. ปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว				
3. ปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร				
4. ปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา				
5. ความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง				
6. ปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก				
ด้านการเงิน (Financial Problems)				
1. ปัญหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว				
2. ปัญหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า				
3. ปัญหาจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด				
4. ปัญหาการเงิน จากการเล่นการพนัน				
5. การวางแผนการใช้เงินที่ไม่รัดกุม				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ
 คำชี้แจง กรุณาแสดงความเห็นเกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือของพนักงานตามความเป็นจริง
 โดยทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมี
 เกณฑ์การให้คะแนนเป็นระดับ 1-5 ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนมาก

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความเร่งด่วนมากที่สุด



BUU-IRB Approved
 11 ม.ค. 2565



แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC)
ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

เรื่อง แบบประเมินสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัท
ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
(THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS
COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

ผู้วิจัย นางสาวชนนิสา มหาวาศ์ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบประเมินความเที่ยงตรงนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of item Objective Congruence) ของร่างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย แล้วนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ร่างประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
3. ผู้ทรงคุณวุฒิ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของท่านในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะท้ายข้อคำถามนั้น

เกณฑ์การให้คะแนน IOC มีดังนี้

- +1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา
- 0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาที่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา
- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น มีเนื้อหาไม่สอดคล้อง กับคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

คำถามการวิจัย

สามารถหาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565



ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
(THE DEVELOPMENT OF THE EMPLOYEE ASSISTANT PROGRAM SYSTEM IN ONE AUTOMOTIVE PARTS
COMPANY IN RAYONG PROVINCE)

คำชี้แจง: ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นเครื่องมือประกอบการวิจัยเชิงผสมผสาน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของนางสาวชนินสา มhawงศ์ โดยมี ดร.ปรีชานันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภายู ศีระวนิชตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โดยการสนทนากลุ่มครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง อันจะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรแห่งนี้อย่างยิ่ง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

นางสาวชนินสา มhawงศ์

ผู้วิจัย



BUU-IRB Approved
11 ม.ค. 2565

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ตำแหน่ง
2. หน่วยงาน / ฝ่าย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือพนักงาน

1. ท่านคิดว่าระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
+1	0	-1	
☒	☐	☐	

2. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับรูปแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้อย่างไร

ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
+1	0	-1	
☒	☐	☐	

3. จากรูปแบบระบบความช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program System) ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งนี้ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปนั้น ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบความช่วยเหลือพนักงานอย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย

ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
+1	0	-1	
☒	☐	☐	

ลงชื่อ


Digitally signed by Sae-
Wong, Sae-
Wong, Sae-
Wong
Date: 2021.11.11
22:31:00 +07'00'

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นอย่างสูง
ที่โปรดสละเวลาในการตอบแบบประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

=====





ภาคผนวก จ

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพงานในองค์กรปัจจุบัน สังกัดงานที่ปฏิบัติ และลักษณะกลุ่มงาน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	43.0
หญิง	131	57.0
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 30 ปี	46	20.0
อายุ 31-35 ปี	69	30.0
อายุ 36-40 ปี	42	18.2
อายุ 41-45 ปี	53	23.0
อายุ 46-50 ปี	18	7.8
อายุ 51-55 ปี	2	0.9
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 31-35 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ อายุ 41-45 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุน้อยกว่า 30 ปีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 36-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 อายุ 46-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และอายุ 51-55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	98	42.6
สมรส	121	52.6
หย่าร้าง/หม้าย	11	4.8
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	38	16.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	54	23.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	45	19.6
ปริญญาตรี	72	31.3
ปริญญาโท	21	9.1
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) / มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในองค์กร
ปัจจุบัน

อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงานต่ำกว่า 5 ปี	74	32.2
อายุงาน 6 – 10 ปี	73	31.7
อายุงาน 11 – 15 ปี	42	18.3
อายุงาน 16 – 20 ปี	32	13.9
อายุงาน 21 ปีขึ้นไป	9	3.9
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา คือ อายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อายุงาน 16 – 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และน้อยที่สุด คือ อายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดงานที่ปฏิบัติ

สังกัดงานที่ปฏิบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายงานการผลิต (Production function)	154	67.0
สายงานสนับสนุนการผลิต (Non-production function)	76	33.0
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในสายงานการผลิต (Production function) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 และสายงานสนับสนุนการผลิต (Non-production function) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะกลุ่มงาน

ลักษณะกลุ่มงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มงานกระบวนการผลิต (Direct Employee / Blue Collar)	141	61.3
กลุ่มงานสนับสนุนกระบวนการผลิต (Indirect Employee / White Collar)	89	38.7
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานในกลุ่มงานกระบวนการผลิต (Direct employee/ Blue collar) จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และกลุ่มงานสนับสนุนกระบวนการผลิต (Indirect employee/ White collar) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงานทั้ง 12 ด้าน มีรายละเอียด ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ระดับความรุนแรงของปัญหาพนักงาน ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร

ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Structure and Strategies)	ระดับความรุนแรงของปัญหา			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความชัดเจนในการบริหารงานและ โครงสร้าง องค์กร/บริษัท	2.32	1.044	น้อย	8
2. ความชัดเจนในการบริหารงานและ โครงสร้าง ภายในหน่วยงาน	2.35	1.016	น้อย	5
3. การนำนโยบายจากองค์กรส่วนกลาง/บริษัทแม่ (Corporate Central Team/Head quarter) มาปรับใช้ และความสอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กร	2.33	1.043	น้อย	6
4. การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงานจากองค์กรของ ส่วนกลาง (Corporate Central Team) นำปรับใช้และ ความสอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติภายในประเทศ	2.40	1.004	น้อย	2

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization Structure and Strategies)	ระดับความรุนแรงของปัญหา			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
5. บริษัทมีช่องทางการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทให้บุคลากรของบริษัทได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง	2.37	1.048	น้อย	4
6. พนักงานมีช่องทางการเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทไปสู่ผู้บริหาร	2.43	0.981	น้อย	1
7. หน่วยงานมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน	2.33	1.052	น้อย	7
8. กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง	2.37	0.988	น้อย	3
รวม	2.36	1.022	น้อย	-

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization structure and strategies) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.022) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีช่องทางการเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทไปสู่ผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 0.981) รองลงมา คือ การนำระเบียบวิธีปฏิบัติงานจากองค์กรของส่วนกลาง (Corporate central team) มาปรับใช้ และความสอดคล้องกับระเบียบวิธีปฏิบัติภายในประเทศหรือองค์กร (Legal entities / Country) ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 1.004) กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำมาปฏิบัติตามได้จริง ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.988) บริษัทมีช่องทางการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทให้บุคลากรของบริษัทได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.048) ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.016) การนำนโยบายจากองค์กรส่วนกลาง/บริษัทแม่ (Corporate central team/ Head quarter) มาปรับใช้และความสอดคล้องกับนโยบายภายในองค์กร ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 1.043) และหน่วยงานมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 1.052) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการบริหารงานและโครงสร้างองค์กร/บริษัท ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.044) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย

ด้านการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of Management level)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. หน่วยงานมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน (Head of department) ทุก ๆ 2 – 3 ปี	2.48	1.044	น้อย	2
2. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงาน	2.40	1.005	น้อย	4
3. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงาน	2.47	0.974	น้อย	3
4. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อบริษัท	2.30	0.993	น้อย	5
5. การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารทีมที่ต้องปรับเปลี่ยนตามมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหารแต่ละคน	2.57	1.021	น้อย	1
รวม	2.44	1.007	น้อย	-

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารในฝ่าย (Rotation of management level) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$, S.D.= 1.007) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารทีมที่ต้องปรับเปลี่ยนตามมุมมองหรือทัศนคติของผู้บริหารแต่ละคน ($\bar{X} = 2.57$, S.D. = 1.021) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงาน (Head of Department) ทุก ๆ 2 – 3 ปี ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 1.044) การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 2.47$, S.D.= 0.974) การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของนโยบายและการดำเนินการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 1.005) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานมีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อบริษัท ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 0.933) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านลักษณะการทำงานและ
กระบวนการทำงาน

ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working Characteristic/Working operation)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถ	2.47	1.100	น้อย	2
2. ลักษณะงานมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานคนอื่นในหน่วยงาน	2.41	1.101	น้อย	5
3. กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย	2.41	1.014	น้อย	4
4. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	2.45	1.055	น้อย	3
5. ปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลางานหรือเวลาที่กำหนด	2.56	1.021	น้อย	1
รวม	2.46	1.058	น้อย	-

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านลักษณะการทำงานและกระบวนการทำงาน (Working Characteristic/Working operation) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ 2.46, S.D. = 1.058) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปริมาณงานที่ตนรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เสร็จลุล่วงภายในเวลางานหรือเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 2.56, S.D. = 1.021) รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้และความสามารถ ($\bar{X}$ = 2.47, S.D. = 1.100) กระบวนการทำงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X}$ = 2.45, S.D. = 1.055) และกระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}$ = 2.41, S.D. = 1.014) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ลักษณะงานมีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกับงานของพนักงานคนอื่นในหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 2.41, S.D. = 1.101) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีม และข้ามสายงาน

ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานในหน่วยงานเดียวกันกับท่าน	2.37	1.057	น้อย	2
2. การสื่อสารภายในทีมงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	2.37	1.061	น้อย	2
3. ท่านได้รับความร่วมมือจากทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	2.37	0.997	น้อย	2
4. การสื่อสารระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	2.38	0.994	น้อย	1
5. เวลาที่มีท่านมีปัญหา ท่านได้รับความช่วยเหลือจากทีมงาน	2.31	1.060	น้อย	3
รวม	2.36	1.033	น้อย	-

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีมกับภายในทีมและข้ามสายงาน (Team work with internal and cross-functional team) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.033) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสื่อสารระหว่างทีมงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.994) รองลงมา คือ ตนได้รับความร่วมมือจากทีมงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.997) ตนได้รับความร่วมมือจากทีมงานในหน่วยงานเดียวกันกับตน ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.057) การสื่อสารภายในทีมงานมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.061) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เวลาที่มีตนมีปัญหา ตนได้รับความช่วยเหลือจากทีมงาน ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 1.060) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการทีม

ด้านการบริหารจัดการทีม (Team Management)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. หัวหน้าทีมสามารถนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	2.32	0.980	น้อย	5
2. หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนให้มีความเติบโตในสายงานหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป	2.39	0.950	น้อย	4
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม	2.31	0.960	น้อย	6
4. จำนวนพนักงานในทีมมีความเหมาะสม และหัวหน้าทีมสามารถดูแลพนักงานในทีมได้อย่างทั่วถึง	2.45	0.973	น้อย	1
5. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้	2.39	0.922	น้อย	3
6. ท่านสามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวท่านได้	2.41	1.010	น้อย	2
รวม	2.37	0.965	น้อย	-

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการทีม (Team management) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 0.965) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จำนวนพนักงานในทีมมีความเหมาะสม และหัวหน้าทีมสามารถดูแลพนักงานในทีมได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.973) รองลงมา คือ สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของทีมหรือลูกทีมที่มีต่อตัวได้ ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 1.010) สามารถรับมือและจัดการกับความคาดหวังของหัวหน้าทีมได้ ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.922) หัวหน้าทีมให้การสนับสนุนให้มีความเติบโตในสายงานหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.950) หัวหน้าทีมสามารถนำทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 0.980) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 0.960) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากท่านและทุกคนในทีม	2.26	1.065	น้อย	5
2. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน	2.29	1.022	น้อย	4
3. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับท่านได้อย่างเหมาะสม	2.38	1.037	น้อย	2
4. ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม	2.37	1.010	น้อย	3
5. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกน้องทุกคน	2.44	1.067	น้อย	1
รวม	2.34	1.040	น้อย	-

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน (Problem with supervisor) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.040) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกลางเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันกับลูกน้องทุกคน ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.067) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับท่านได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 1.037) ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.010) ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานมีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเกิดความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 1.022) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างานเปิดโอกาส รับฟังความคิดเห็นจากตนและทุกคนในทีม ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 1.065) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	2.32	1.110	น้อย	2
2. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	2.23	1.151	น้อย	4
3. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ	2.37	1.136	น้อย	1
4. เวลาที่ท่านเกิดปัญหาส่วนตัว ท่านได้มักจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	2.16	1.095	น้อย	5
5. ท่านรู้สึกว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงานของท่าน	2.30	1.111	น้อย	3
รวม	2.27	1.020	น้อย	-

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน (Problem with colleague) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27$, S.D. = 1.020) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.136) รองลงมา คือ ได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.110) รู้สึกว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 1.111) มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 1.151) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เวลาที่เกิดปัญหาส่วนตัว ได้มักจะนำปัญหาไปพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 1.095) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่

ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้	2.40	0.924	น้อย	3
2. ความสามารถใช้งานระบบและระบบการทำงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.43	0.940	น้อย	1
3. ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับงาน	2.41	0.971	น้อย	2
4. ท่านคิดว่าระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย	2.35	1.071	น้อย	5
5. ท่านคิดว่าระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการทำงานของท่าน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	2.37	1.040	น้อย	4
รวม	2.39	0.989	น้อย	-

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านระบบและระบบการทำงานใหม่ (Problem with new working systems and programs) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$, S.D. = 0.989) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสามารถใช้งานระบบและระบบการทำงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 0.940) รองลงมา คือ ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 0.971) ความรู้ ความเข้าใจต่อระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้ ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 0.924) ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการทำงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.040) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบและระบบการทำงานที่บริษัทนำมาใช้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.071) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน

ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน (Work life balance)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ปัจจุบันท่านมีความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของท่าน	2.40	1.022	น้อย	1
2. ท่านรู้สึกอย่างไร หากบริษัทจัดให้มีการทำงานแบบยืดหยุ่นเวลาเข้าออกงานได้	2.23	1.035	น้อย	3
3. คิดว่าชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตส่วนตัวของท่าน	2.35	0.986	น้อย	2
รวม	2.32	1.014	น้อย	-

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสมดุลชีวิตการทำงาน (Work life balance) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$, S.D. = 1.014) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจุบันมีความสมดุลในชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 2.40$, S.D. = 1.022) รองลงมา คือ ชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสม และสมดุลกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 0.986) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทจัดให้มีการทำงานแบบยืดหยุ่นเวลาเข้าออกงานได้ ($\bar{X} = 2.23$, S.D. = 1.035) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม

ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical Health, Mental health Problems and Behavioral Problems)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ	2.16	0.902	น้อย	4
2. ท่านเคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม	2.17	0.963	น้อย	3
3. ท่านเคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน	2.43	1.033	น้อย	1
4. ท่านเคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะปัญหาส่วนตัว	2.25	1.013	น้อย	2
5. ท่านดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน	1.89	1.029	น้อย	5
6. ท่านดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว	1.67	1.018	น้อยที่สุด	8
7. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน	1.73	1.021	น้อยที่สุด	6
8. การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว	1.67	0.973	น้อยที่สุด	7
รวม	1.99	0.994	น้อย	-

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และพฤติกรรม (Physical Health, Mental health Problems and Behavioral Problems) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.99$, S.D. = 0.994) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เคยมีความกังวลใจ ความตึงเครียด อารมณ์แปรปรวน และหงุดหงิดง่ายในการทำงาน ($\bar{X} = 2.43$, S.D. = 1.033) รองลงมา คือ เคยมีความเหนื่อยหน่าย หดหู่ใจ ท้อแท้ และสิ้นหวัง เพราะ

ปัญหาส่วนตัว ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = 1.013) เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 0.963) เคยหรือกำลังมีอาการเจ็บป่วยทางกายหรือปัญหาสุขภาพ ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 0.902) ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียดในการทำงาน ($\bar{X} = 1.89$, S.D. = 1.029) การขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากการทำงาน ($\bar{X} = 1.73$, S.D. = 1.021) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ดื่มสุราและสูบบุหรี่เนื่องจากความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัว และการขาดงาน ลางานบ่อย เพราะความเครียดจากปัญหาส่วนตัว ($\bar{X} = 1.67$, S.D. = 0.973) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านครอบครัว

ด้านครอบครัว (Family problems)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง	1.85	1.065	น้อย	5
2. ท่านมีปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว	1.92	0.995	น้อย	3
3. ท่านมีปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร	1.86	0.988	น้อย	4
4. ท่านมีปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา	2.13	1.146	น้อย	2
5. ท่านมีความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง	2.17	1.201	น้อย	1
6. ท่านมีปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก	1.76	0.851	น้อยที่สุด	6
รวม	1.94	1.041	น้อย	-

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านครอบครัว (Family Problems) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.94$, S.D. = 1.041) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเศร้าโศกเสียใจกับการจากไปของบุคคลในครอบครัว หรือสัตว์เลี้ยง ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 1.201) รองลงมา คือ มีปัญหาการดูแลและรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัว เช่น บิดา มารดา ($\bar{X} = 2.13$, S.D. = 1.146) มีปัญหาความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว ($\bar{X} = 1.92$) มีปัญหาการอบรมเลี้ยงดูบุตร ($\bar{X} = 1.86$, S.D. = 0.995) มีปัญหาความสัมพันธ์ที่ไม่

ราบรื่นกับคนรัก คู่ชีวิต และการหย่าร้าง ($\bar{X} = 1.85$, S.D. = 1.065) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีปัญหาในการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก ($\bar{X} = 1.76$, S.D. = 0.851) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการเงิน

ด้านการเงิน (Financial Problems)	ระดับความรุนแรง			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีปัญหาหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว	2.81	1.323	ปานกลาง	1
2. มีปัญหาหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า	2.73	1.241	ปานกลาง	2
3. ท่านมีปัญหากจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด	2.37	1.341	น้อย	3
4. ท่านมีปัญหากการเงิน จากการเล่นการพนัน	1.67	1.075	น้อยที่สุด	5
5. ท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ไม่รัดกุม	2.26	1.183	น้อย	4
รวม	2.36	1.232	น้อย	-

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความรุนแรงของปัญหาของพนักงาน ด้านการเงิน (Financial Problems) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36$, S.D. = 1.232) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีปัญหาหารายรับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว ($\bar{X} = 2.81$, S.D. = 1.323) รองลงมา คือ มีปัญหาหารายจ่าย ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.241) มีปัญหากจากการกู้ยืม และการชำระหนี้สินที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ($\bar{X} = 2.37$, S.D. = 1.341) มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินที่ไม่รัดกุม ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 1.183) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีปัญหากการเงิน จากการเล่นการพนัน ($\bar{X} = 1.67$, S.D. = 1.075) ตามลำดับ



ที่ อว ๘๐๓๘.๑/๑๐๙๒



วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ (TCI.2)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตอุบลราชธานี

แบบตอบรับการตีพิมพ์บทความ

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗

กองบรรณาธิการ วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ (TCI.2) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตอุบลราชธานี ได้พิจารณาบทความ

เรื่อง การพัฒนาระบบความช่วยเหลือพนักงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดระยอง
ผู้นิพนธ์ ชนินสา มหาวงค์, ผศ.ดร.ปรัชนันท์ เจริญอารมณ์วัฒนา และ รศ.ดร.สฤยา ชีระวนิชตระกูล
อนุมัติลงพิมพ์ วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ (ISSN : 2697-4150 (Online)) มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี
กำหนดเผยแพร่ ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม, ๒๕๖๗)

ในการนี้ คณะกองบรรณาธิการฯ ขอรับรองว่าบทความวิจัยเรื่องนี้ ได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ
ภายนอก (Peer Review) จำนวน ๓ คน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาของบทความและมาจากหลากหลายสถาบัน
และไม่ได้อยู่ในสังกัดเดียวกับผู้เขียน ปรากฏว่าบทความมีคุณภาพในระดับ“ดี”และมีประโยชน์ในเชิงวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(พระครูวุฒิธรรมบัณฑิต,รศ.ดร.)

บรรณาธิการวารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ (TCI)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี

กองบรรณาธิการวารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ (TCI)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี

ถนนสมเด็จ กม.๗ ตำบลกระโสม อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

บรรณาธิการ โทร.๐๘๑-๗๙๐๘๔๖๔ ผู้ประสานงาน โทร. ๐๘๑-๕๙๗๙๙๐๔

E-mail : journal.of.mcu.uobn.review@gmail.com เว็บไซต์ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou>

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวชนนิสา มawangค์	
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤศจิกายน 2525	
สถานที่เกิด	นครปฐม	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	552/2 หมู่ที่ 4 ตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 20140	
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 - 2567	HR Officer - HR Manager บริษัทเอกชน
	พ.ศ. 2567 - ปัจจุบัน	Plant Human Resources Manager, Brembo (Thailand) Ltd.
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	พ.ศ. 2567	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา
	พ.ศ. 2565	ทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา