

การทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา ในการไฟฟ้านครหลวง

Team Working of Regular Staff and Outsourcing Staff in Metropolitan Electricity Authority

จิตติวิภา ช้างม่วง / Jitwipa Changmuang

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อรนันท์ กลันทบุระ / Oranan Gluntapura

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fsocong@ku.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจหาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวงเปรียบเทียบระดับการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มประชากร คือ พนักงานประจำในการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 8,093 คน และพนักงานจ้างเหมา จำนวน 633 คน ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานประจำส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส มีวุฒิการศึกษาในการทำงานระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ส่วนพนักงานจ้างเหมาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งจะเป็น ช่วงอายุที่จบการศึกษาใหม่ ที่ต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมภายในการไฟฟ้านครหลวง พบว่า พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นในด้านการยอมรับนับถือกันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รองลงมา ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.81) ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ด้านข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรภายในการไฟฟ้านครหลวง พบว่า พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นในด้านการผูกพันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.95) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.63) อยู่ในระดับมากทุกๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

คำสำคัญ: ความขัดแย้ง, การทำงานเป็นทีม, การใช้บริการจากภายนอก

Abstract

The research aims to explore the level of team working of regular staff and outsourcing staff in the Metropolitan Electricity Authority (MEA) and to compare the level of team working by personal factors of regular staff and outsourcing staff. And to examine the relationship between organizational environment and the two groups of regular staff and outsourcing staff in the MEA by using quantitative research method. The population are the regular staff of 8,093 and outsourcing staff of 633 using questionnaires for data collection.

The results showed that most of the regular staff are women aged around 31-40 years with marital status. Educational status is undergraduate. Work experiences are over than 15 years and average monthly revenues are over than 30,000 baht. For the outsource staff, mostly are single women, aged around 21-30 years with recent graduates. Educational background is undergraduate. Work experiences are less than 5 years and average monthly revenues are around 10001-20000 baht. Information about teamwork within the MEA found that the two groups voting opinion stated the most ranking on recognition (mean = 4.07), followed by the mutual understanding (mean = 4.04.) and responsibility was the lowest (mean = 3.81). All voting levels were calculated with the statistical significance at.05. Information about the organizational environment within the MEA found that the two groups voting opinion stated the most ranking on its commitments (mean = 3.95), followed by organizational structure (mean = 3.94) and responsibility was the lowest (mean = 3.63) All voting levels were calculated with the statistical significance at.05.

Keywords: Conflict, Team work, Outsourcing

บทนำ

ในปัจจุบันการทำงานขององค์กรเป็นการทำงานในสังคมสภาพแวดล้อมใหม่ มีการแข่งขันต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการติดต่อสื่อสารแบบโลกไร้พรมแดน องค์กรในที่ทำงานสมัยใหม่จะต้องเป็นสิ่งที่ท้าทาย ซึ่งก่อให้เกิดโอกาสและความเป็นไปได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใหญ่หรือเล็ก ต่างก็ต้องการผลประโยชน์เชิงบวกเช่นกัน ซึ่งหลักสำคัญประการหนึ่งคือ องค์กรจะต้องกำหนดความคาดหวัง พนักงานที่ทำงานทุกคนให้ได้รับรางวัลหรือโอกาสที่ดี โดยผู้บริหารและหัวหน้างานต้องเข้าใจหลักการ ทั้งนี้ต้องเป็นการผสมผสานกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร อาจเป็นการประสานงานและขอความร่วมมือจากองค์กรภายนอก การวางแผนการเปลี่ยนแปลงต้องกระทำ อย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงไว้อย่างชัดเจน สามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป (ประภาศรี อึ้งสกุล, 2542: 3) และพยายามส่งเสริมให้องค์กรเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งช่วยเหลือให้แต่ละคนมีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยิ่งกว่านั้น ในการพัฒนาองค์กรยังมีความหวังต่อไปอีกว่า ผู้รับผิดชอบขององค์กรเหล่านี้จะสามารถมีพลังอันจะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงตามแผนอย่างมีระบบ (Planned change) ที่น่าจะมีใจได้ พลังนั้นก็คือ “พลังของกลุ่ม”

การทำงานในโลกสมัยใหม่จะเป็นการติดต่อกันอย่างใกล้ชิดด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานหลายๆ อย่าง ไม่จำเป็นต้องติดต่อกันแบบเห็นหน้า ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะ มีการประเมินทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้คุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549: 9) โดยการไฟฟ้านครหลวงซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่รับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชนอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทยมีพื้นที่บริการในปัจจุบันได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ไนอิตเดย์ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าครอบคลุมถึงจังหวัดปทุมธานี แต่ได้ออกนิจการดังกล่าวให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ต่อมาการไฟฟ้านครหลวง มีนโยบายในเรื่องเกี่ยวกับ การใช้บริการจากภายนอกองค์กร ที่เรียกว่า ผู้ให้บริการ (Service Providers) เพื่อช่วยงานในบางส่วนชั่วคราวหรืองานพื้นฐานระยะยาวที่ต้องการพนักงานเพิ่มเติม เช่น ชุกรการ และเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิคให้มาช่วยงานในช่วงเร่งด่วน ในระยะเวลาสั้นๆ โดยให้บริษัทจัดหาคนช่วย (Contract Personnel Firm) โดยจ่ายค่าบริการเฉพาะช่วงที่กำหนด หรืออาจติดต่อที่ปรึกษาทางด้านไอที เมื่อต้องการความชำนาญเฉพาะด้านการจัดการสมัยใหม่ในยุคนี้ โดยให้เห็นว่า "แหล่งวัตถุดิบและแหล่งแรงงานที่ถูกต้อง ต้องรู้จักระดม นำมาใช้ และอะไรที่ตนเองไม่มีความถนัดให้ใช้วิธีการจ้างแรงงานจากภายนอก (Outsourcing)" ทั้งนี้ ก็เนื่องมาจาก ภาวะทางการแข่งขันของธุรกิจ ทวีความรุนแรงขึ้น จึงไม่สามารถเพิ่มราคาขายตามต้นทุนที่เพิ่มขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องหาทางลดต้นทุน ซึ่งทางเลือกหนึ่งคือการไฟฟ้านครหลวงนิยมใช้คือ การใช้บริการจากภายนอก (Outsourcing)

อย่างไรก็ตาม การใช้บริการจากภายนอก (Outsourcing) ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานไม่คงที่ เนื่องจากจะมีการเปลี่ยนชุดทำงานบ่อย ทำให้ขาดทักษะความชำนาญต่อเนื่องในระบบการดำเนินงาน ความรู้สึกผูกพันและ ความรับผิดชอบต่อการไฟฟ้านครหลวงของพนักงานที่จ้างเข้ามามีน้อย เนื่องจากลักษณะงานเป็นการทำสัญญาว่าจ้างระยะสั้น ทำให้พนักงานบางส่วนไม่รู้สึกว่าถูกจูงใจต่อการทำงาน เกิดช่องว่างความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงกับพนักงานที่จ้างเข้ามา ซึ่งจะส่งผลเสียต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อกับ การไฟฟ้านครหลวง

ซึ่งรูปแบบการทำงานอย่างหนึ่ง ที่สามารถลดความขัดแย้งของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงกับการจ้างแรงงานจากภายนอก (Outsourcing) คือ “การทำงานเป็นทีม” เพราะงานแต่ละงานนั้นไม่สามารถทำได้ด้วยคนเดียว ต้องช่วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมเพราะฉะนั้นความสำเร็จในการบริหาร จะอยู่ที่ความสำเร็จของการนำทีมและ การสนับสนุนของพนักงานและแรงงานจากภายนอก (Outsourcing) ในการทำงานที่เป็นกลุ่มหรือเป็นทีมร่วมกันนอกแบบและการทำงานขององค์กรแบบใหม่ต้องอาศัยความผูกพัน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549: 273) ให้สมาชิก ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การวางระบบการทำงาน การประเมินผล ฯลฯ ที่จะต้องร่วมกันรับผิดชอบในการทำงานนั้นๆ จนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551: 45-47 อ้างใน สุภาพร อัคราพัฒนา, 2541)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา “การทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา ในการไฟฟ้านครหลวง” โดยมุ่งการบริหารงานแบบเป็นทีม และวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลง สามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีของการทำงานเป็นทีม ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551: 7-8) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานในลักษณะของการเป็นทีมงาน ดังเช่น มาเคียเวลลี (Machavelli) ได้ให้ข้อคิดแก่ผู้บริหารและผู้นำองค์กรที่ดีว่า “จงอย่าได้มองข้ามพลังมวลชน” (อ้างใน ยุกยุทธ เกษสาคร, 2547: 119) ทั้งนี้เพราะ บุคคลที่อยู่ในองค์กร คือ ทีมงานที่จะสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด เนื่องจากทีมงานจะคิดหาวิธีจะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง หรือทีมงานอาจทำการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ผลผลิตมีคุณภาพมากขึ้น ดังเช่น ประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญแก่ทีมงานและการทำงานเป็นทีมมาก เพราะฉะนั้น จะเห็นว่า ระบบเศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา เป็นผลจากการพัฒนาการดำเนินงานตามแบบฉบับเอกลักษณ์เฉพาะของญี่ปุ่น “ทีมพัฒนาคุณภาพ” ทำให้ “ไม่มีสักวันเดียว ที่จะผ่านไป โดยไม่มีการปรับปรุงในบางส่วนใดของบริษัท” (สุนันทา เลาหนันท์, 2549: 35 อ้างถึง อีโม เรียบเรียงโดย อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2534) ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบในการทำงานเป็นทีม วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549: 9-11) ได้แบ่งองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีมออกเป็น 6 ประการ คือ มีเป้าหมายร่วมกัน การยอมรับนับถือกัน ความร่วมมือพร้อมใจกันในการทำงาน การแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศขององค์กร Stringer (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นรูปแบบและการรวบรวมลักษณะชี้เฉพาะขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

องค์ประกอบและมิติของบรรยากาศขององค์กร รัตติกรณ จงวิศาล (2550: 293-294) ได้อ้างใน ทฤษฎีของ Stringer (2002) ดังนี้ บรรยากาศขององค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม ผ่านการรับรู้ของสมาชิกภายในองค์กร มิติของบรรยากาศขององค์กรจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 แบบ ดังนี้ โครงสร้าง

(Structure) มาตรฐาน (Standard) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การยอมรับ (Recognition) การสนับสนุน (Support) ความผูกพัน (Commitment)

แนวคิดของการใช้บริการจากภายนอก Outsourcing หมายถึง การใช้บริการจากภายนอกองค์กรที่เรียก ผู้ให้บริการ (Service Providers) เพื่อช่วยงาน ในบางส่วนชั่วคราว หรืองานพื้นฐานระยะยาว ธุรกิจหลายแห่งอาจต้องการพนักงานเพิ่มเติม เช่น นักเขียนโปรแกรม นักวิเคราะห์ระบบและเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิคให้มาช่วยงานในช่วงเร่งด่วน ในระยะเวลาสั้นๆ ดังนั้น แทนที่จะต้องเพิ่มพนักงาน อาจกระทำโดยการว่าบริษัทจัดหาคนช่วย (Contract Personnel Firm) โดยจ่ายค่าบริการเฉพาะช่วงที่กำหนด หรืออาจติดต่อที่ปรึกษาทางด้านไอที เมื่อต้องการความชำนาญเฉพาะด้าน

การใช้บริการจากภายนอกองค์กร คือการที่องค์กรมอบหมายงานบางส่วนของตนให้กับบุคคลหรือองค์กรภายนอก มาดำเนินการแทน โดยผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้กำหนดและควบคุมกำกับทุกส่วนตั้งแต่ต้นนโยบายไปจนถึงการปฏิบัติงานในทุกๆ ขั้นตอนของผู้รับจ้าง

การจ้างเหมาแรงงาน (Employee Leasing หรือ Outsourcing) วิธีจ้างเหมาแรงงานหมายถึง การที่มีบริษัทที่เป็นผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก (Leasing Company) ซึ่งมีการว่าจ้างแรงงานที่ต้องการจะทำงาน และบริษัทที่เป็นผู้จ้างเหมาแรงงานภายนอก (Client Company) ซึ่งมีงาน และได้นำเอาพนักงานจากบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก (Leasing Company) เข้ามาทำงานที่บริษัทผู้จ้างเหมาแรงงานภายนอก (Client Company) เอง ซึ่งจะต่างจากการจ้างเหมางาน ตรงที่การจ้างเหมางานจะเป็นการส่งงานออกไปทำข้างนอกบริษัทแต่การจ้างเหมาแรงงานจะเป็นการนำคนจากข้างนอก (คือจากบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก) มาทำงานในองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจ้างเหมาแรงงานภายนอก ก็คือ บริษัทผู้จ้างเหมาแรงงานภายนอก (Client Company) ไม่ต้องยุ่งเกี่ยวกับเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ตัดปัญหาเรื่องแรงงานสัมพันธ์ เมื่องานหมด ก็คืนพนักงานให้กับบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก (Leasing Company) ไป แล้วบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก ก็จะนำพนักงานไปทำงานในที่บริษัทผู้จ้างเหมาแรงงานภายนอก (Client Company) รายอื่นๆ ต่อไป จึงเกิดความยืดหยุ่นมาก ซึ่งมีความเหมาะสมกับธุรกิจ บางประเภท เช่น ห้องเสื้อที่จัดแฟชั่นโชว์ปีละ 2 ครั้ง หากมีการว่าจ้างนายแบบ-นางแบบมาเป็นพนักงานประจำก็จะไม่คุ้มค่า ดังนั้น ห้องเสื้อเหล่านั้นจึงไปว่าจ้างนายแบบ-นางแบบ จากบริษัทโมเดลลิ่งที่มีนายแบบ-นางแบบประจำอยู่และบริษัทโมเดลลิ่งเหล่านั้นก็จะนำนายแบบ-นางแบบหมุนเวียนไปเดินแฟชั่นให้กับห้องเสื้อต่างๆ มีงานทำตลอดเวลา นี่คือนิยามของการจ้างเหมาแรงงาน โดยแนวคิดที่ทำให้มีการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) มาจากความเชื่อต่างๆ (รัตติเกล้า เทียงทางธรรม, 2550: 29) จากงานวิจัยที่มีอยู่จึงสามารถนำมากำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำรวจหาระดับของการทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง
2. เปรียบเทียบระดับการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานประจำของการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 8,093 คน และพนักงานบริษัทจ้างเหมา จำนวน 633 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2556) โดยผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งเป็นแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ โดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และประเภทของพนักงานเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีม เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราวัด Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบได้แก่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กร เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบคำถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการทำงานเป็นทีม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน 2) สถิติอนุมาน ใช้ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และหาค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และ 4) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง โดยวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการยอมรับนับถือกัน ด้านความร่วมมือพร้อมใจกันในการทำงาน ด้านการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ตารางที่ 1 การทำงานเป็นทีมของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง

การทำงานเป็นทีม	พนักงานประจำ			พนักงานจ้างเหมา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน	3.83	0.57	มาก	3.71	0.61	มาก	3.82	0.57	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือกัน	4.09	0.58	มาก	3.83	0.65	มาก	4.07	0.59	มาก
3. ด้านความร่วมมือพร้อมใจกันในการทำงาน	3.97	0.69	มาก	3.71	0.71	มาก	3.95	0.69	มาก
4. ด้านการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ	3.96	0.64	มาก	3.59	0.62	มาก	3.93	0.64	มาก
5. ด้านความรับผิดชอบ	3.81	0.57	มาก	3.71	0.64	มาก	3.81	0.58	มาก
6. ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน	4.06	0.63	มาก	3.81	0.63	มาก	4.04	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	0.61	มาก	3.71	0.64	มาก	3.93	0.61	มาก

เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง ที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จะพบว่า พนักงานทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นในด้านการยอมรับนับถือกันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.07) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ด้านความร่วมมือพร้อมใจกันในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ด้านการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.82) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.81) ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกๆ ด้าน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการทำงานเป็นทีมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ย t-test และ F-test รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ของระดับการทำงานเป็นทีมกับบรรยากาศในองค์กร ด้วยสถิติทดสอบความสัมพันธ์ Pearson Correlation ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับการทำงานเป็นทีม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรอิสระ	ค่าหัยสำคัญทางสถิติ (.05)	
	พนักงานประจำ	พนักงานจ้างเหมา
เพศ	0.002*	0.446
อายุ	0.150	0.746
สถานภาพ	0.148	0.059
ระดับการศึกษา	0.000*	0.085
รายได้	0.000*	0.948
ประสบการณ์ทำงาน	0.001*	0.235

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมาในการไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการทำงานเป็นทีม

ตัวแปรอิสระ	ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์	
	พนักงานประจำ	พนักงานจ้างเหมา
บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้าง	0.768	0.719
บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน	0.737	0.839
บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ	0.472	0.643
บรรยากาศองค์กรด้านการยอมรับ	0.726	0.757
บรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน	0.744	0.719
บรรยากาศองค์กรด้านความผูกพัน	0.638	0.774

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง พบว่า

1. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านมีเป้าหมายร่วมกันของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
2. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือพร้อมใจกันในการทำงานของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
3. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานกันทำ ตามความรู้ความสามารถ ของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
4. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
5. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกันของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรในการไฟฟ้านครหลวง ด้านความผูกพัน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรในการไฟฟ้านครหลวง พบว่า

1. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้าง ในการไฟฟ้า นครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
2. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐาน ในการไฟฟ้า นครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
3. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ในการไฟฟ้า นครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
4. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับ ในการไฟฟ้า นครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
5. พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้าน การสนับสนุน ในการไฟฟ้า นครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ และด้านมีเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม คือ พนักงานประจำและพนักงานจ้างเหมา ในการจัดอบรมเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานและควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสทางการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อที่จะนำมาพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ของตนเองให้ดีขึ้น

ด้านมีเป้าหมายร่วมกัน ก่อนการปฏิบัติงานทุกวันต้องมีการประชุมร่วมกัน ทำความเข้าใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ชัดเจน และร่วมกันวางแผนในการปฏิบัติงาน และให้ผลักดันให้สมาชิกในทีม กล้าพูด กล้าตัดสินใจ กล้าเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. จากการวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นจากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหาร หรือหัวหน้าทีมต้องรู้ประสิทธิภาพของสมาชิกในทีมของแต่ละบุคคลว่า บุคคลใดมีความรู้ความสามารถมากน้อยแค่ไหน ต้องระดมสมองของสมาชิกในทีม ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ออกมาดี จะได้ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไข และผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมต้องมีความยืดหยุ่นให้กับสมาชิกในทีม เมื่องานที่มอบหมาย ให้ทำประสบผลสำเร็จ ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับสมาชิกในทีม เช่น การจัดงานเลี้ยง หรือการไปรับประทานอาหารร่วมกันบ้างในบางโอกาส

ด้านมาตรฐาน ผู้บริหารกับสมาชิกในทีมต้องมีความยืดหยุ่น เพราะสมาชิกบางคนต้องการความเป็นอิสระในความคิด แต่จะอยู่ในมาตรฐานที่ร่วมกันกำหนดขึ้นมา หากสมาชิกในทีมถูกกำหนดด้วยมาตรฐานที่สูงเกินความสามารถในทีม ก็ จะไม่สามารถแก้ปัญหาได้

เอกสารอ้างอิง

- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2551. การบริหารทีมงานและการแก้ไขปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท สหกรรมมิก จำกัด.
- ประกาศี อึ้งสกุล. 2542. การสร้างทีมงาน. ภูเก็ต: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2549. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2550. มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตติเกล้า เทียงทางธรรม. 2550. ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรับจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing Staff) ในธุรกิจเอกชน: กรณีศึกษา บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ วิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. 2549. การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ศูนย์การส่งเสริมวิชาการ.
- สุนันทา เลาहनันท์. 2549. การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แอนด์เมตสติเกอร์แอนด์ดีไซน์.