

วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วย
ธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง กรณีศึกษาโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
Organizational Culture Influencing Attitude Toward ISO 9001:2008 Quality Management
System of Employee in Business Unit of Power Transformers: Case Study of Power
Transformer Factory in Samutprakarn Province

ทิพสุคนธ์ มงคลสาตร์¹ มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ² และณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล³
Thipsukon Mongkolsart¹, Manat Pithuncharurnlap² and Nuttawut Rojniruttikul³

¹นักศึกษาลัทธิสุตร วท.ม. (สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

pao_ch_tbd4@hotmail.com, kpmanat@kmitl.ac.th, and kruttaw@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 2) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ในโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยขนาดตัวอย่าง 121 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง อยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.740$, $S.D = 0.536$)

2) วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจมีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร เจตคติ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 หม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of attitude toward ISO 9001:2008 Quality Management and 2) the influence of Organizational Culture on the attitude toward ISO9001:2008 Quality Management System of employee in business unit of power transformers in power transformer factory. A simple random sampling with a sample size of 121 was conducted. Questionnaires were used to collect data and analyzed by statistical program. Statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation and multiple linear Regression analysis. The results were as follow:

1) The level of attitude on Quality Management System ISO 9001:2008 of employee in business unit of power transformers is the rather good level. ($\bar{X} = 3.740$, $S.D = 0.536$)

2) Achievement – Oriented Culture, Role – Oriented Culture, and Power – Oriented Culture influencing the overall attitude toward ISO 9001:2008 Quality Management System of employee in business unit of power transformers at the statistical significant of .01

Keywords : Organizational Culture; Attitude; ISO 9001:2008 Quality Management System; Power Transformer; Multiple Linear Regression

1. บทนำ

อุตสาหกรรมหม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแรงดันไฟฟ้า และมีความสำคัญอย่างมากต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและการประกอบธุรกิจของอุตสาหกรรมต่างๆ เพราะหม้อแปลงไฟฟ้าจะทำการเปลี่ยนแรงดันจากแหล่งผลิตไฟฟ้าไปยังสถานีปลายทาง เช่น โรงงานอุตสาหกรรม บ้านเรือน เป็นต้น การขยายตัวของอุตสาหกรรมหม้อแปลงไฟฟ้า จึงขยายตัวตามความต้องการปริมาณไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น [1] หม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ของผู้ผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการผลิต เพื่อให้หม้อแปลงไฟฟ้าที่ผลิตมีคุณภาพสูง และมีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดคุณภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังไม่มีคุณภาพ จะส่งผลกระทบต่อระบบอุตสาหกรรมนั้นๆ โดยหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท สามารถผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังได้สูงสุด 300 เมกะโวลต์แอมแปร์(MVA) และได้รับมาตรฐานด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ตั้งแต่ปี พ.ศ.2542 มีการดำเนินงานตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่องค์การธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการจนถึงการตรวจสอบขั้นสุดท้ายและการจัดส่ง ดังนั้นคุณภาพจึงเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนของหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง อย่างไรก็ตามการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในองค์กร ยังพบว่ามีปัญหาทางด้านคุณภาพ เช่น วัสดุเกิดความเสียหาย การขนส่งล่าช้า เป็นต้น โดยปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลให้ความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือของลูกค้าลดลง อีกทั้งยังพบของเสีย (Non Conformance) [2] เช่น วัสดุไม่ตรงกับใบสั่งซื้อหรือเกิดความเสียหายจนไม่สามารถนำมาใช้ได้ เป็นต้น ส่งผลให้ต้องมีการสั่งซื้อวัสดุใหม่ หรือทำให้เกิดการรอคอยในการผลิต ต้นทุนการผลิตจึงสูงขึ้น โดยพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานและความคิดของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นถ้าพนักงานมีเจตคติที่ไม่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ก็จะส่งผลให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว และไม่ตั้งใจปฏิบัติงานทำให้งานหรือผลิตภัณฑ์ออกมาไม่มีคุณภาพ

วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบแผนความคิดความรู้สึกกลุ่มของสมาชิก ความเชื่อ บรรทัดฐาน รูปแบบของพฤติกรรมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร และเป็นแนวทางของพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่ใช้เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์การ และจากพิมพ์ร สงวนพงษ์ [3] พบว่าวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพและเจตคติของพนักงาน

ดังนั้นจากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาอิทธิพลวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ในโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารงานในการพัฒนาองค์การ โดยการเสริมสร้างและดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การเพื่อบำรุงรักษาและส่งเสริมบุคลากรให้เกิดเจตคติในด้านคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพของหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง

2.2 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง

3. สมมติฐานงานวิจัย

วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพISO 9001:2008 โดยรวม

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ในโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 172 คน (ข้อมูลจากหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเท่ากับ 121 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์การของหน่วยธุรกิจ หม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยศึกษาโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า กำลังแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ วัฒนธรรม มุ่งเน้นการสนับสนุน วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรม มุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ

2. ตัวแปรตาม คือ เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประกอบด้วย ได้แก่ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ และด้านการตรวจวัด การวิเคราะห์และการพัฒนา

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มีลักษณะเป็นมาตรวัดลิเคิร์ตจำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อ ISO 9001:2008

5.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการทดลอง (Try Out) กับพนักงานในหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยศึกษาโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธี Cronbach ของแบบสอบถาม ได้ค่า α ดังนี้

- วัฒนธรรมองค์การ
- วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน $\alpha = 0.900$
- วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ $\alpha = 0.895$
- วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท $\alpha = 0.731$
- วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ $\alpha = 0.733$

เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม $\alpha = 0.971$

5.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามแก่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยตรงในเดือน พฤษภาคม 2557

5.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

5.4.1 การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะใช้เกณฑ์ดังนี้ [4]

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.00 หมายถึง ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.00 หมายถึง ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานแต่ละคน แตกต่างกันมาก

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	105	86.8
หญิง	16	13.2
รวม	121	100.0
อายุ		
มากกว่า 20 ปี – 30 ปี	39	32.3
มากกว่า 30 ปี – 40 ปี	42	34.7
มากกว่า 40 ปี – 50 ปี	35	28.9
มากกว่า 50 ปี – 60 ปี	5	4.1
รวม	121	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2	1.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	18	14.9
อนุปริญญา / ปวส.	54	44.6
ปริญญาตรี	40	33.1
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.8
รวม	121	100.0
ตำแหน่งงาน		
Manager	15	12.4
Supervisor	12	9.9

ทีพสุคนธ์ มงคลศาสตร์ มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2558

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
Senior	17	14.1
Foreman	9	7.4
Engineer	15	12.4
Technician	51	42.2
Administrator	1	0.8
Officer / Safety Officer	1	0.8
รวม	121	100.0
อายุงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	35	28.9
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	39	32.3
มากกว่า 10 ปี – 15 ปี	1	0.8
มากกว่า 15 ปี	46	38.0
รวม	121	100.0
แผนกในการปฏิบัติงาน		
แผนก Technical	10	8.3
แผนก Supply Chain Management	4	3.3
แผนก Planning	1	0.8
แผนก Manufacturing	76	62.8
แผนก Testing	6	5.0
แผนก Marketing และ Sales	6	5.0
แผนก Business Controller	1	0.8
แผนก Quality	4	3.3
แผนก Project Management	4	3.3
แผนก Repair Service	7	5.8
แผนก Safety และ General	2	1.6
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 105 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 มีอายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีตำแหน่งคือ Technician ซึ่งมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 มีอายุงานมากกว่า 15 ปี ซึ่งมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานในแผนก Manufacturing ซึ่งมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8

6.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ	\bar{X}	S.D	ระดับวัฒนธรรมองค์การ	ลำดับที่
วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน	3.426	0.564	สูง	3
วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ	3.519	0.574	สูง	2
วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท	3.552	0.464	สูง	1
วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ	3.415	0.379	สูง	4
โดยรวม	3.478	0.393	สูง	-

จากตารางที่ 2 พบว่าวัฒนธรรมองค์การของหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง โดยรวมอยู่ในระดับสูง และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาวัฒนธรรมองค์การแต่ละประเภทพบว่าอยู่ในระดับสูงทุกประเภท สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ

6.3 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง

เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008	\bar{X}	S.D	ระดับเจตคติ	ลำดับที่
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	3.900	0.660	ค่อนข้างดี	1
ด้านการจัดการทรัพยากร	3.548	0.562	ค่อนข้างดี	4
ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์	3.740	0.568	ค่อนข้างดี	3
ด้านการตรวจวัดการวิเคราะห์และการพัฒนา	3.770	0.633	ค่อนข้างดี	2
โดยรวม	3.740	0.536	ค่อนข้างดี	-

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และพนักงานแต่ละคนมีเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดีทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการตรวจวัด การวิเคราะห์และการพัฒนา ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดการทรัพยากร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	-0.035	-0.115	0.908
วัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน	0.084	1.110	0.269
วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ	0.351	4.530	0.000**
วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท	0.344	4.046	0.000**
วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ	0.302	3.244	0.002**

$$R^2 = 0.614; F = 46.132; p\text{-value} = 0.000**$$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า $F = 46.132$ มีค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความแปรผันของเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ได้ร้อยละ 61.4 โดยเรียงตามลำดับขนาดของอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ได้ดังนี้ วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ (X_2) ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวมเชิงเส้นตรงมากที่สุด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมาคือ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท (X_3) และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ (X_4) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนวัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน (X_1) ไม่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังนี้

$$\hat{Y}_5 = -0.035 + 0.084X_1 + 0.351X_2 + 0.344X_3 + 0.302X_4$$

7. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

7.1 สรุปผลการวิจัย

1. ระดับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.740$, $S.D = 0.536$)

2. วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจมีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนวัฒนธรรมมุ่งเน้นการสนับสนุน ไม่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

7.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศกร ธีรเทศสิทธิ์ [5] เรื่อง ความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท อิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 16949:2002 มาใช้ จากข้อมูลที่ศึกษาพบว่า เนื่องมาจากการจัดการทรัพยากรในการผลิตอาจจะยังไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน เช่น อาคาร สถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ เป็นต้น และสภาพแวดล้อมภายในการปฏิบัติงานยังไม่มีเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีบางแผนกที่มีอากาศร้อนและเสียงดังทำให้พนักงานอาจจะปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการทบทวนการจัดสรรทรัพยากร โดยการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานและนำปัญหาที่มีความสำคัญนำมาแก้ไข เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ และเกิดเจตคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ดียิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาที่พบว่า วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริย์พร ชนการ [6] เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับวัฒนธรรมองค์การ

การที่วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จมีอิทธิพลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวมของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างมาก และมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละฝ่าย รวมทั้งเป้าหมายทางคุณภาพด้วยเช่นกัน แต่ยังคงพบว่าพนักงานบางส่วนมีความ

คิดเห็นว่ายังไม่มีความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรส่งเสริมวัฒนธรรมดังกล่าวเพื่อให้พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานเล็งเห็นถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ซึ่งเน้นการให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานรู้สึกเกิดความเท่าเทียมกัน และปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งโครงสร้างองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเน้นที่ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่นขององค์กรที่สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ให้สมาชิกในองค์กรร่วมมือกัน มีค่านิยมและเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Harrison [7] ที่กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ เป็นลักษณะองค์กรที่เน้นความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กร ทุกคนในองค์กรมีสถานภาพเท่าเทียมกัน เน้นความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล รวมถึงให้มีความก้าวหน้าเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพยายาม ความขยัน ความกระตือรือร้นมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้

การที่วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาทมีอิทธิพลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวมของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากหน่วยงานหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้กับพนักงานแต่ละคน แต่ยังคงพบพนักงานบางส่วนมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานหม้อแปลงไฟฟ้ายังไม่ค่อยมีการเน้นการลำดับชั้นบัญชาตามตำแหน่งอำนาจและสถานภาพในการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนเพื่อปฏิบัติงานรวมทั้งมีการกำหนดแบบแผนในการปฏิบัติงานยังไม่ค่อยชัดเจน ดังนั้นควรมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ และแบ่งความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีอำนาจหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในลักษณะงานของแต่ละบุคคล รวมทั้งมีการกำหนดกฎเกณฑ์แบบแผนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Harrison [7] ที่กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท เป็นลักษณะองค์กรที่ให้ความสำคัญแก่หลักการทำงาน การแบ่งงานจะเป็นไปตามสายงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ โดยแบ่งความรับผิดชอบอย่างเฉพาะเจาะจง และเน้นความชำนาญเฉพาะอย่าง การปฏิบัติงานภายในแต่ละฝ่าย และอำนาจหน้าที่ที่ได้บัญญัติไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน

การที่วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจมีอิทธิพลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยรวมของพนักงานหน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากภายในองค์กรมีส่วนใหญ่

ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจเพียงผู้เดียว แต่ผู้บริหารของแต่ละฝ่ายอาจไม่มีความใกล้ชิดและเข้มงวดกับพนักงานในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้บริหารควรมีการตัดสินใจอย่างรวดเร็วเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตขององค์กร และสร้างความใกล้ชิดกับพนักงานโดยการพูดคุยและสอบถามถึงปัญหาที่เกิดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกับพนักงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มความเข้มงวดในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อให้คุณภาพของงานออกมาดี ทั้งนี้สอดคล้องกับ Harrison [7] ที่กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ เป็นลักษณะองค์กรที่การบริหารองค์กรจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารและการตัดสินใจของศูนย์กลางอำนาจจากการบริหาร ภายในองค์กรจะแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ โดยที่ผู้นำจะอยู่ศูนย์กลางการบริหาร แวดล้อมไปด้วยผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับศูนย์กลางอำนาจ โดยที่สมาชิกทุกคนในองค์กรมีการยึดศูนย์กลางเป็นหลัก ซึ่งผู้นำจะมีความใกล้ชิดสัมพันธ์กับลูกน้อง แต่ยังคงเน้นโครงสร้างสาขาการบังคับบัญชา (Hierarchy) จากบนลงล่าง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ในด้านเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ผู้บริหารควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 อีกทั้งควรทำการสำรวจถึงข้อบกพร่องในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ในแต่ละด้าน เพื่อที่จะทำการแก้ไข เช่น การจัดสรรทรัพยากรในการผลิต เป็นต้น และทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มากยิ่งขึ้น

8.2 วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงาน หน่วยธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง โดยมีอิทธิพลในทางบวก ได้แก่ วัฒนธรรมมุ่งเน้นความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งเน้นบทบาท และวัฒนธรรมมุ่งเน้นอำนาจ ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติงานร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และควรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้บริหารของแต่ละฝ่ายควรสร้างความใกล้ชิดกับพนักงานให้มากขึ้น เพื่อจะได้รับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและนำมาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และควรมีความเข้มงวดในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถควบคุมคุณภาพของ

งานได้ดียิ่งขึ้น จึงส่งผลต่อเจตคติที่ดีมากขึ้นต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2008

เอกสารอ้างอิง

- [1] Grant Gerke. 2013. **Report Targets Power Transformer Monitoring Hardware.** Retrieved August 19, 2013, from <http://www.automationworld.com/energy-management/report-targets-power-transformer-monitoring-hardware>
- [2] หน่วยงานหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง. 2556. รายงานจำนวนของเสีย (Non Conformance Report) แต่ละเดือน ปี 2556. [แผนภูมิ]: โรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลังในเขตจังหวัดสมุทรปราการ.
- [3] พิมพ์ สงวนพงษ์. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมศึกษาเฉพาะกรณี : ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมการรับช่วงการผลิตไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [4] ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อวิจัย.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [5] พงศกร อีระเดชสิทธิ์. 2552. ความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท อิตาซี โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 16949:2002 มาใช้. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 8(2),** น.110-120.
- [6] สุรีย์พร ชนากร. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 กับวัฒนธรรมองค์การ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7] Harrison, R., and Stokes, H. 1993. **Diagnosing Organizational Culture Instrument.** SanFrancisco: Jossey-Bass/Pfeiffer.