

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานองค์การฟอกหนังที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานองค์การฟอกหนังต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานองค์การ ฟอกหนังในทุกระดับ จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานองค์การฟอกหนัง 2) แบบวัดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 3) แบบวัดทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้าน คือ ผลกระทบต่อตนเอง ต่อองค์กร และระบบการทำงาน โดยแบบวัดทัศนคติได้ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One - way Analysis of Variance

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานองค์การฟอกหนังต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง และในแต่ละด้านย่อยด้านผลกระทบที่มีต่อตนเองอยู่ในระดับที่ดีมาก รองลงมา คือ ด้านผลกระทบที่มีต่อองค์กร และด้านผลกระทบที่มีต่อระบบการทำงานอยู่ในระดับดีปานกลาง ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญ คือ เพศ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ระดับการศึกษาของพนักงาน และระยะเวลาการทำงาน กล่าวคือ 1) พนักงานเพศชายมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมมากกว่าพนักงานเพศหญิง 2) พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 มาก มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีความรู้น้อย 3) เฉพาะในด้านผลกระทบต่อองค์กร พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญาและที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ 4) เฉพาะในด้านผลกระทบต่อองค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 - 25 ปี มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 25 ปี

จากผลการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะผู้บริหารองค์การฟอกหนังเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นของพนักงานองค์การฟอกหนังต่อการนำเอาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานดังนี้ คือ 1) ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพื่อให้ความรู้เรื่องมาตรฐาน ISO 9000 แก่พนักงานองค์การฟอกหนังในทุกระดับให้มากยิ่งขึ้น และควรกระทำอย่างต่อเนื่อง 2) ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงพนักงาน ให้เห็นถึงผลดีมากยิ่งขึ้นต่อองค์กรและต่อระบบการทำงาน ในการนำเอาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ และ 3) ควรดำเนินการปรับปรุงคุณภาพสินค้า เพื่อให้สินค้าเป็นที่นิยมและยอมรับทั้งจากลูกค้าและพนักงานขององค์การฟอกหนังมากยิ่งขึ้น

This research examines attitude and factors that related to the attitude of the Tanning Organization's employees towards the implementation of ISO 9000 in quality control. The sample of the study was 230 employees of the Tanning Organization working in different positions and departments. A questionnaire was used to collect the data .

It divided into 3 parts: 1) questions about general characteristics of the sample, 2) knowledge about ISO 9000 in quality control scale and 3) attitude towards the practice of ISO 9000 in quality control scale which cover 3 aspects i.e., the effect on individuals, organization and its working system. The attitude scale was tested for its reliability and its value was .81. Percentage, mean, standard deviation t-test and One-way Analysis of Variance were used for data analysis.

The findings were as follows:

1. Attitude of the Tanning Organization's employees towards the practice of ISO 9000 in quality control was generally moderate. More specifically on each aspect, they displayed their attitude towards the effect that the practice has on themselves, organization and its working system as excellent, good and moderate respectively.

2. Factors that significantly related to their attitude towards the practice of ISO 9000 were gender, knowledge of ISO 9000, educational background and the length of employment. That is, male employees had better attitude towards working according to ISO 9000 than that of female employees. The employees who had more knowledge about the ISO had better attitude towards the practice than those who got less knowledge. Only in the aspect of the effect on organization, employees who graduated at the primary school level had better attitude towards the implementation of ISO 9000 than those who possessed a vocational certificate or an undergraduate diploma and a secondary school certificate. The study also reveals that only in the aspect of the effect on organization, employees who have been working with the organization between 16-25 years had better attitude towards the practice of ISO 9000 than those whose employment are less than 15 or more than 25 years.

The results, therefore, give the managers of the organization some guidance about how to improve employees' attitude towards the implementation and practice of ISO 9000. It particularly suggests that 1) more seminar and training courses relating to ISO 9000 are required, and they should be done in a consistent manner. 2) The employees' meeting explaining about how the system will benefit the organization and its working system should also be held. 3) Moreover, the organization should consider of improving and developing its products in order to be more accepted by both customers and employees.