

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม รวมทั้ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งใช้วัดระดับการรับรู้ข่าวสารของพนักงาน เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรม และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมด ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยซึ่งอยู่ภายใต้ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จำนวน 110 คน โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมของกลุ่มประชากรทั้งหมด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
เจตนาในการ ปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ของพนักงานโรงเรียน
นานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความ
สัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของ
พนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ของพนักงานโรงเรียน
นานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Abstract

The purposes of this research were to study the relationship of the information perception which was affected to the work behavior complied by the Quality Management, ISO 9001:2000 and the relationships between the attitude towards the Quality Management, ISO 9001:2000, subjective norms, perceived behavioral control which were affected to behavioral intention including the relationship of perceived behavioral control and behavioral intention which was affected to the work behavior complied by the Quality Management, ISO 9001:2000, following the concept of Theory of Planned Behavior by using a case study of New International School of Thailand.

The measurement tools used in this study were the opinion survey questionnaire which was used for measuring the level of the information perception, the attitudes towards the Quality Management, ISO 9001:2000, subjective norm, behavioral intention, perceived behavioral control and the work behavior complied by the Quality Management, ISO 9001:2000. This research was to study the population of 110 Thai staff-members who are under the scope of ISO 9001:2000 of New International School of Thailand. The Pearson's Product Moment Correlation was utilized in the hypothesis test.

The results of the study were as follows:

1. The information perception had significant difference, positive relationship with the work behavior complied by the Quality Management ISO 9001:2000 of the staff of New International School of Thailand at .01 level.
2. The attitudes towards the Quality Management ISO 9001:2000 had significant difference, positive relationship with behavioral intentions of the staff of New International School of Thailand at .01 level.
3. Subjective norms had significant difference, positive relationship with behavioral intentions of the staff of New International School of Thailand at .01 level.

4. Perceived Behavioral Control had significant difference, positive relationship with behavioral intentions of the staff of New International School of Thailand at .01 level.

5. Behavioral Intentions had significant difference, positive relationship with the work behavior complied by Quality Management ISO 9001:2000 of the staff of New International School of Thailand at .01 level.

6. Perceived Behavioral Control had significant difference, positive relationship with the work behavior complied by the Quality Management ISO 9001:2000 of the staff of New International School of Thailand at .01 level.