

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาผลของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 และเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบวิธีการวิจัยครอบคลุมหัวข้อสำคัญดังนี้

1. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษาจากการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของโรงเรียน ดังนี้

- 1.1 หนังสือเอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์และจากอีเมลล์ของโรงเรียน
- 1.2 การประชุมเรื่อง ISO 9001: 2000 กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 1.3 การฝึกอบรม เรื่อง ISO 9001:2000

2. เจตคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

2.1 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ได้แก่ ความเชื่อที่บุคคลมีต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

2.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)

1.3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control)

1.4 เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ในการปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรม **การปฏิบัติงานของพนักงาน** โดยศึกษาถึงการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 3.1

แสดงระดับการวัดของตัวแปร

ประเภทของตัวแปร	ระดับของการวัด
ตัวแปรต้น 1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ 2. เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ 3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 4. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม 5. เจตนาเชิงพฤติกรรม	อันตรภาค (Interval Scale) อันตรภาค (Interval Scale) อันตรภาค (Interval Scale) อันตรภาค (Interval Scale) อันตรภาค (Interval Scale)
ตัวแปรตาม 1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	อันตรภาค (Interval Scale)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่ แห่งประเทศไทย ซึ่งไม่รวมครูผู้สอน จำนวน 110 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร เจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีลักษณะเป็นข้อความที่มีคำตอบบนมาตราประเมินค่า 7 ระดับ เป็นมาตราจำแนกความหมาย (The Semantic Differential Scaling) ตามแนวคิดของออสกู๊ด (Osgood and Others, 1957 อ้างถึงโดย จิตติพัฒน์ พิษุภธาดพงศ์, 2548, น.55-58) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามรวม 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / หรือ X ลงในช่องที่เลือก หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษา ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 90001:2000 ของพนักงาน โดยศึกษาการรับรู้ข่าวสารของพนักงานจากสื่อและช่องทางสื่อสารของโรงเรียน ดังนี้

2.1 หนังสือเอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์และอีเมลของโรงเรียน

2.2 การประชุม เรื่อง ISO 9001: 2000 กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน

2.3 การฝึกอบรม เรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

แบบสอบถามในการวัดระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 16 ข้อ โดยที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก 14 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 เจตคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ตามทฤษฎี

พฤติกรรมตามแผน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อเจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ดังนี้

3.1 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

3.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) ความเชื่อเกี่ยวกับบรรทัดฐานกลุ่ม ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มทำงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความรู้สึกคล้อยตามความคิดเห็นกลุ่มทำงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

3.3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าเป็นเรื่องง่ายหรือยากในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

3.4 เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ได้แก่ ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

แบบสอบถามในการวัดเจตคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 60 ข้อ โดยที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก 52 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 8 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2
แสดงข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบ

เจตคติที่มีต่อระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000	จำนวนข้อ คำถาม	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถาม เชิงลบ
- ความเชื่อและเจตคติที่มีต่อ พฤติกรรม (Attitude towards Behavior)	25	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13, 14,15,18,19,20,21,22,23,24, 25	16,17
- การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)	15	26,27,28,29,30,31,32,35,36, 37,38,39,40	33,34
-การรับรู้ความสามารถในการ ควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavior Control) และ	10	41,42,44,45,47,48,49,50	43,46
-เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention)	10	51,52,53,54,57,58,59,60	55,56

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรมการทำงาน (Working Behavior) หมายถึง การกระทำใดๆ ของพนักงาน ซึ่งแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้งการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

แบบสอบถามในการวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 11 ข้อ โดยที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก 9 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงข้อคำถามที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบ

พฤติกรรมการทำงาน	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
- พฤติกรรมการทำงานตาม มาตรฐานข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000	11	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,10,11	8,9

เกณฑ์การจัดระดับคะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

ส่วนที่ 2-4 ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดระดับคะแนนการรับรู้ข่าวสาร เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตาม กลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 7 ช่วง

การหาค่าเฉลี่ย

เนื่องจาก แบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 จัดระดับคะแนนโดยแบ่งออกเป็น 7 ช่วง มีคะแนนตั้งแต่ -3 (ระดับ 1) จนถึงคะแนนสูงสุด คือ 3 (ระดับ 7)

$$\begin{aligned}\text{วิธีแบ่งหาค่าเฉลี่ย} &= \frac{3-(-3)}{3} \\ &= 2\end{aligned}$$

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยแล้ว สามารถกำหนด เกณฑ์ในการแจกแจงคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้

ค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็น

1.0 – 3.0	การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพในระดับต่ำ ระดับเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพในระดับต่ำ ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานพนักงานในระดับต่ำ
3.1 – 5.0	การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพในระดับปานกลาง ระดับเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพในระดับปานกลาง ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานพนักงานระดับปานกลาง
5.1 – 7.0	การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพในระดับสูง ระดับเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพในระดับสูง ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานพนักงานในระดับสูง

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ควรจะศึกษา มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน

- อายุงาน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับรายได้ เนื่องจากเงินเดือนเป็นความลับของโรงเรียน และวัตถุประสงค์ของการวิจัยมุ่งสำรวจเฉพาะพนักงานไทย ซึ่งมีโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามวัดการศึกษาการรับรู้ข่าวสาร เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร : การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับความมั่นคงของสำนักงานงบประมาณ (ธวัชชัย กิจรัตน์กุล, 2540) โดยประกอบด้วยข้อคำถามทั้งเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบเกี่ยวกับเจตคติ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามและพัฒนา ปรับปรุงแบบสอบถามจากการศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมกรให้บริการ (ปิยภรณ์ อภิฐานัฐติ, 2551) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้

ข้อที่ 1-25 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวม 25 ข้อ

ข้อที่ 26-40 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง รวม 15 ข้อ

ข้อที่ 41-50 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม รวม 10 ข้อ

ข้อที่ 51-60 เป็นข้อคำถามด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม รวม 10 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 60 ข้อ

แบบสอบถามความคิดเห็นในส่วนนี้ มีลักษณะเป็นข้อความที่มีคำตอบบนมาตราประเมินค่า 7 ระดับ เป็นมาตราจำแนกความหมาย (The Semantic Differential Scaling) ซึ่งสามารถหาค่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยที่ให้ผลไม่แตกต่างจากการคำนวณหาค่าเจตนาเชิงพฤติกรรม (BI) โดยไม่ต้องหาค่าความเข้มของความเชื่อ (b) และการประเมินค่าผลลัพธ์ (e) ไตๆ (ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์, 2548, น.55-58) โดยมีตัวอย่างลักษณะของแบบสอบถามดังนี้

คำชี้แจง ให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริง
เพียงข้อเดียว

ความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

ฉันมีความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ อย่างเต็มที่

เห็นด้วย ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ไม่เห็นด้วย

3 2 1 0 -1 -2 -3

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO

9001:2000

ข้อที่ 1-11 เป็นข้อคำถามด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ งานตามระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2000 รวม 11 ข้อ

แนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

สร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การสร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน โดยศึกษาแบบสอบถามจากการศึกษา
งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร: การศึกษาความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับความมั่นคงของสำนักงาน (ธวัชชัย
กิจรัตนกุล, 2540) และศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการ
ควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตาม
แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (ปิยภรณ์ อภิฐานัฐติ, 2551) โดยผู้วิจัยได้ให้พนักงานจำนวน
10 คน ได้ทดลองตอบแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนให้มีความสมบูรณ์ ก่อน
นำไปใช้จริง

2. ทดสอบความสอดคล้องของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไป
ปรึกษาคณะ กรรมการ และที่ปรึกษา หลังจากนั้น นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ นักศึกษาปริญญาโท
ชั้นปีที่ 2 สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 15 คน พิจารณาความสอดคล้องของ
ข้อคำถาม เพื่อหาความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม
ของเนื้อหา โดยนำผลคะแนนไปหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาตามสูตรของลอว์ซี
(Lawshe, 1975, pp. 563-575) ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดต้องเท่ากับ 0.49

จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากค่า CVR ของข้อคำถามใดมีความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.49 ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามนั้นออก ปรากฏว่ามีข้อคำถามที่ถูกตัดออกทั้งหมดรวม 18 ข้อ

3. หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการศึกษากลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 109 ชุด โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis)

3.1 ตรวจคะแนนแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละชุด แล้วรวมคะแนนแต่ละข้อคำถาม

3.2 เรียงคะแนนของแต่ละคนจากคนที่ได้คะแนนสูงสุดไปจนถึงต่ำสุด

3.3 หาดรรชนีการจำแนก (Index of Discrimination) โดยแบ่งกลุ่มทดสอบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสูง (P_U) 25% และกลุ่มต่ำ (P_L) 25%

3.4. รวมคะแนนในแต่ละข้อคำถามของคนกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ และนำไปหาค่าเฉลี่ย (X) และ ค่าความแปรปรวน (S^2) ของแบบสอบถามทุกข้อ

3.5 ทำการทดสอบด้วยค่าสถิติที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละข้อคำถามของคนในกลุ่มสูงนั้นมีค่าสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของคนในกลุ่มต่ำอย่างมีนัยสำคัญ การทดสอบค่าที (t-test) คำนวณจากคะแนนรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงคะแนนจากมากไปน้อย และตัดกลุ่มสูงร้อยละ 25 กลุ่มต่ำร้อยละ 25 แบบสอบถามข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปถือว่ามีความจำแนกสูงจะเก็บไว้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลจริง ส่วนข้อที่มีค่า t ต่ำกว่า 1.75 จะตัดทิ้งไป

ผลการศึกษา ปรากฏว่าไม่มีข้อคำถามใดเลยที่มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (1.75) จากการศึกษาคำถามทุกข้อ ในทุกกลุ่มตัวแปรที่ทำการศึกษา พบว่าค่าอำนาจจำแนกมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ จึงคงข้อคำถามทั้งหมดไว้โดยมิได้ตัดข้อใดออกแต่อย่างใด

4. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความคงที่ภายใน หรือความสอดคล้องของข้อคำถามของตัวแปรต่างๆ ได้ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) ของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับ (รัตนศิริพานิช, 2534, น. 179-180) ซึ่งได้ผลดังนี้ แบบสอบถามการรับรู้ข่าวสาร มีค่าเท่ากับ .96 แบบสอบถามเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ มีค่าเท่ากับ .97 แบบสอบถามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเท่ากับ .95 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีค่าเท่ากับ .96 และแบบสอบถามเจตนาเชิงพฤติกรรมมีค่าเท่ากับ .97 ส่วนแบบสอบถามด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้บริหารโรงเรียนและทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงานทั้งหมด จำนวน 110 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานตั้งแต่วันที่ 21-25 ธันวาคม 2552 และได้รับแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับคืนทั้งหมด จำนวน 109 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 99.09 ของกลุ่มประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ใช้โปรแกรม Statistical Package for Social Sciences : SPSS for Window ใช้ค่าสถิติในการทดสอบ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentile) เพื่อนำเสนอลักษณะทั่วไปของประชากร

2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่ามัธยฐาน (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม

3) การทดสอบสมมติฐาน ศีรษะระดับการรับรู้ข่าวสารที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้งศึกษา เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

5) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior; TpB) ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรม

ตารางที่ 3.4
ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 2 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	Pearson's Product Moment Correlation