

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย” ได้ทำการศึกษาประชากรซึ่งเป็นพนักงานประจำชาวไทยของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยที่ไม่ใช่ครูผู้สอน จำนวน 110 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 109 ชุด โดยแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับการตอบกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ผลได้ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งมีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 6 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ 9001:2000

สมมติฐานที่ 2 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ และร้อยละของ กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ซึ่งมีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนกลุ่มประชากร (คน)	ร้อยละของจำนวน กลุ่มประชากร
1. เพศ		
ชาย	42	38.53
หญิง	67	61.47
รวม	109	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20	0	0
21 – 30 ปี	26	23.85
31 – 40 ปี	49	44.95
41 – 50 ปี	30	27.52
มากกว่า 50 ปี	4	3.67
รวม	109	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนกลุ่มประชากร (คน)	ร้อยละของจำนวน กลุ่มประชากร
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	36	33.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	11	10.09
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	8	7.34
ปริญญาตรี	40	36.70
สูงกว่าปริญญาตรี	14	12.84
รวม	109	100
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร, ผู้จัดการ	5	4.59
ผู้ช่วยผู้บริหาร, รองผู้จัดการ	14	12.84
พนักงานอาวุโส, หัวหน้างาน	10	9.17
ฝ่ายปฏิบัติการ, พนักงานสำนักงาน,	44	40.37
ช่างเทคนิค		
แม่บ้าน, คนสวน	36	33.03
รวม	109	100
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	43	39.45
3 – 5 ปี	25	22.94
6 – 8 ปี	12	11.01
9 -11 ปี	13	11.93
12 ขึ้นไป	16	14.68
รวม	109	100

จากตารางที่ 4.1 สรุปลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

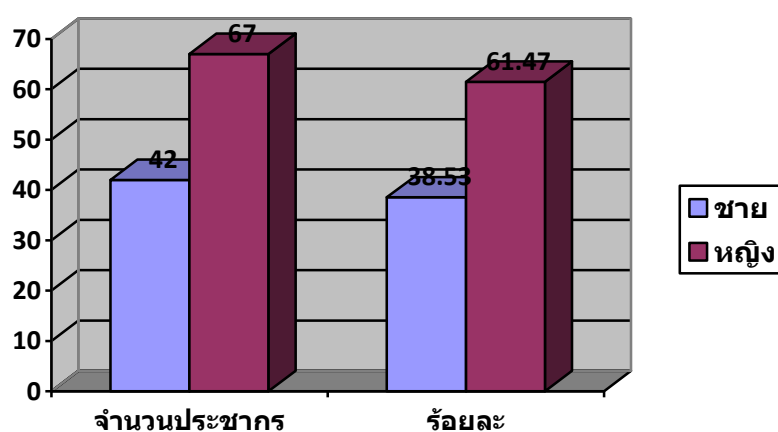
ตารางที่ 4.1.1

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเพศของกลุ่มประชากร

เพศ	จำนวนประชากร	ร้อยละ
ชาย	42	38.53
หญิง	67	61.47

ภาพประกอบที่ 4.1.1

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเพศของกลุ่มประชากร

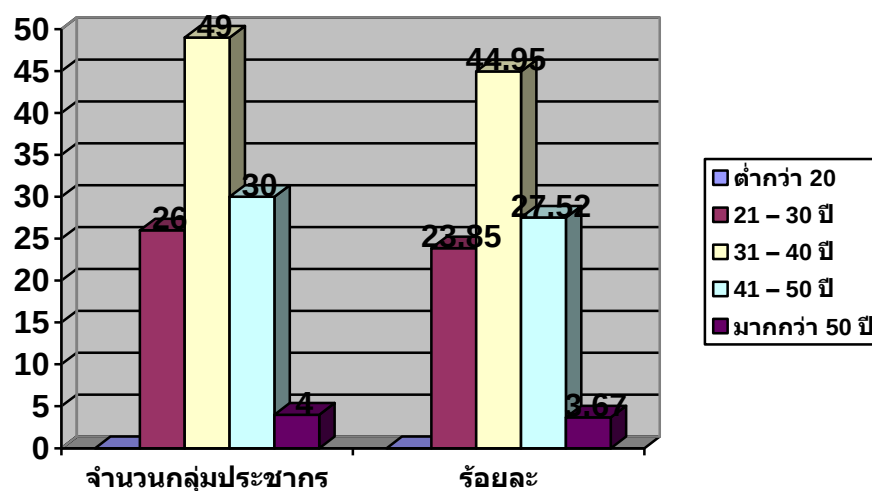


กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 61.47 และเป็นเพศชาย 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.53

ตารางที่ 4.1.2
แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอายุของกลุ่มประชากร

อายุ	จำนวนกลุ่มประชากร	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	0	0
21 – 30 ปี	26	23.85
31 – 40 ปี	49	44.95
41 – 50 ปี	30	27.52
มากกว่า 50 ปี	4	3.67

ภาพประกอบที่ 4.1.2
แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอายุของกลุ่มประชากร



กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 44.95 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.52 อายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 23.85 และไม่พบกลุ่มประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แต่อย่างใด

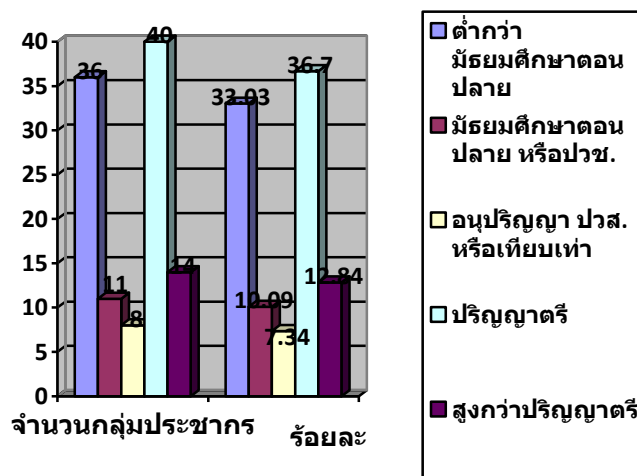
ตารางที่ 4.1.3

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มประชากร	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	36	33.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	11	10.09
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	8	7.34
ปริญญาตรี	40	36.70
สูงกว่าปริญญาตรี	14	12.84

ภาพประกอบที่ 4.1.3

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร



วุฒิการศึกษาของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.46

การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.70 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.84

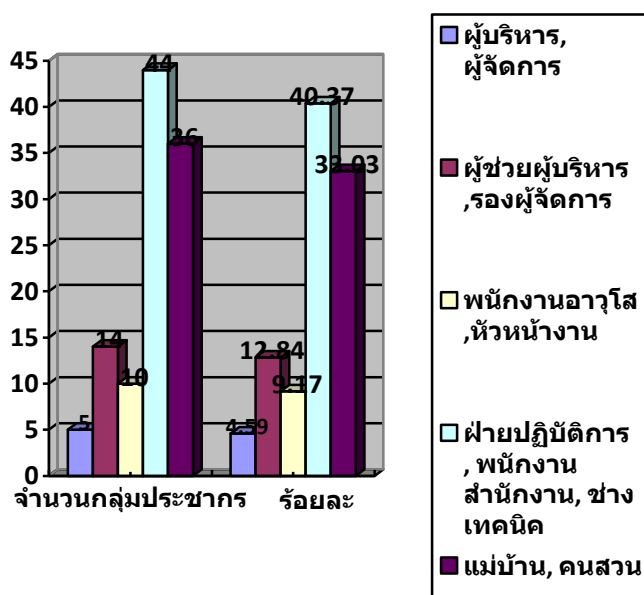
ตารางที่ 4.1.4

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานของกลุ่มประชากร

ตำแหน่งงาน	จำนวนกลุ่มประชากร	ร้อยละ
ผู้บริหาร, ผู้จัดการ	5	4.59
ผู้ช่วยผู้บริหาร, รองผู้จัดการ	14	12.84
พนักงานอาวุโส, หัวหน้างาน	10	9.17
ฝ่ายปฏิบัติการ, พนักงานสำนักงาน, ช่างเทคนิค	44	40.37
แม่บ้าน, คนสวน	36	33.03

ภาพประกอบที่ 4.1.4

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานของกลุ่มประชากร



กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ, พนักงานสำนักงาน และช่างเทคนิค ร้อยละ 40.37 แม่บ้านและคนสวน ร้อยละ 33.03 โดยมีกลุ่มประชากรที่อยู่ในระดับตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้บริหาร, รองผู้จัดการ จนถึงระดับผู้บริหารและผู้จัดการ ร้อยละ 17.43 และมีตำแหน่งพนักงานอาวุโส, หัวหน้างาน ร้อยละ 9.17

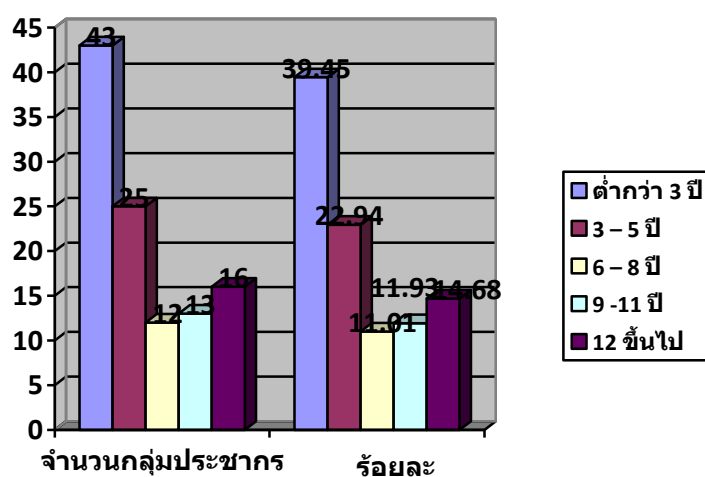
ตารางที่ 4.1.5

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอายุงานของกลุ่มประชากร

อายุงาน	จำนวนกลุ่มประชากร	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	43	39.45
3 – 5 ปี	25	22.94
6 – 8 ปี	12	11.01
9 -11 ปี	13	11.93
12 ขึ้นไป	16	14.68

ภาพประกอบที่ 4.1.5

แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับอายุงานของกลุ่มประชากร



กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 62.39 กลุ่มประชากรส่วนที่มีอายุงานตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.68 และมีอายุงานระหว่าง 9-11 ปี ร้อยละ 11.93 ซึ่งใกล้เคียงกับผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี ร้อยละ 11.01

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการรับรู้ข่าวสาร และพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยปรากฏว่า มีคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของการรับรู้ข่าวสาร และ เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เจตนา เชิงพฤติกรรม และ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	คะแนนเฉลี่ย (เต็ม 7 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ	4.62	1.18	ปานกลาง
เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ	5.22	0.97	สูง
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	5.31	0.99	สูง
การรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม	5.32	1.0	สูง
เจตนาเชิงพฤติกรรม	4.99	1.16	ปานกลาง
พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	4.79	1.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18

เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีคะแนนเฉลี่ย 5.22 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีคะแนนเฉลี่ย 5.31 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99

เช่นเดียวกับ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีคะแนนเฉลี่ย 5.32 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเช่นเดียวกัน และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.0

ส่วนเจตนาเชิงพฤติกรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนไปทางสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16 และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.24

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ทั้ง 6 ข้อ จะใช้วิธีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร เจตคติต่อการทำงาน การคล้อยตาม กลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	.501** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันทาง บวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .501 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน มีผลในทางบวกต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน ซึ่งแสดงว่าพนักงานที่มีการ

รับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง จะมีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พนักงานก็จะกระทำพฤติกรรมการทำงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูงเช่นกัน เช่น ร่วมมือในการจัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ การเขียนระเบียบวิธีการทำงานของฝ่าย ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และให้ความร่วมมือต่อการตรวจติดตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ภายในหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2000 กับ เจตนาเชิงพฤติกรรม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P – value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ เจตนาเชิงพฤติกรรม	.635** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับเจตนาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันทาง บวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .635 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 หมายความว่า เจตคติของพนักงานที่มี ต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีผลในทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน ซึ่งแสดงว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดี มีความรู้ลึกซึ้งพอใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พนักงานก็จะมีเจตนาในการกระทำพฤติกรรมการทำงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่ดี เช่น ให้ความร่วมมือต่อการปรับปรุงระบบงาน การเขียนระเบียบวิธีการทำงาน ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และให้ความร่วมมือต่อการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับเจตนาเชิงพฤติกรรม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P – value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กับ เจตนาเชิงพฤติกรรม	.710 ** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการกระทำ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .710 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 หมายความว่า บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทำให้พนักงานมี เจตนาในการกระทำ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งกลุ่มอ้างอิง เช่น เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พนักงานก็จะมีเจตนาในการกระทำพฤติกรรมปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้นมากขึ้นเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.6

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม กับเจตนาเชิงพฤติกรรม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม กับ เจตนาเชิงพฤติกรรม	.768** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การรับรู้ ความสามารถในการ ควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนา เชิงพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .768 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 หมายความว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพของตนเองมีโอกาส และความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากเท่าใด พนักงาน ก็จะมีเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรมตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้นมากขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.7
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรม
กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเจตนาเชิงพฤติกรรม กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	.673** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เจตนาที่จะกระทำพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .673 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายิ่งพนักงานมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อตอบสนอง การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ ในองค์กรมากเท่าใด พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้นมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตารางที่ 4.8

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม
กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P - value
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	.584** (n = 109)	.001

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .584 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 หมายความว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากพนักงานตระหนักและมีการรับรู้ว่ามีโอกาส และความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมต่างๆ ที่จะแสดงออกมา เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้มากเพียงใด พนักงานก็จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานเหล่านั้นมากขึ้นเช่นกัน