

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยในช่วงเวลาที่มีการรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยอาศัยทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior): กรณีศึกษาพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีต่อเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีต่อเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

โดยมีตัวแปรต้นที่ศึกษา คือ การรับรู้ข่าวสารของ พนักงาน เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรม ตัวแปรตามที่ศึกษา คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพนักงานชาวไทย โดยไม่รวมครูผู้สอนของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยทำการศึกษากลุ่มประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารและบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการตลาดและพัฒนา ฝ่ายรับสมัครนักเรียน ฝ่ายประสานงานราชการ ฝ่ายไอ.ที. และฝ่ายการศึกษา ซึ่งมีประชากรที่อยู่ภายใต้บริบทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

รวมทั้งสิ้นจำนวน 110 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ตอนที่ 2 แบบทดสอบการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยพัฒนาปรับปรุงจากแบบสอบถาม วัดผลการรับรู้ข่าวสาร (ธวัชชัย กิจรัตนกุล, 2540) ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยดัดแปลงจาก ปิยะภรณ์ อภิฐานัฐติ (2551) ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แบบสอบถามในส่วนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ 7 มาตราวัด (Rating Scale) ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น 7 ช่วง ตั้งแต่ระดับ -3 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงระดับ 3 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามมาคำนวณด้วยโปรแกรม Statistic Package for the Social Sciences version 17 (SPSS for Window 17) เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล และค่าคะแนนจากแบบสอบถาม เช่น การแจกแจงความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคำนวณหาค่าสถิติเชิงอ้างอิง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเจตคติต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุป และอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจะเป็นการแสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน การรับรู้ข่าวสาร ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

บรรทัดฐานของกลุ่ม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุม
พฤติกรรม เจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO
9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.47
มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.95 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ
27.52 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 23.85 และไม่พบกลุ่มประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี
แต่อย่างใด

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.46 มีผู้
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 36.70 และมีผู้สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี
ร้อยละ 12.84

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ, พนักงานสำนักงาน และช่าง
เทคนิค ร้อยละ 40.37 เป็นแม่บ้านและคนสวน ร้อยละ 33.03 โดยมีกลุ่มประชากรที่อยู่ในระดับ
ตั้งแต่ผู้ช่วยผู้บริหาร, รองผู้จัดการ จนถึงระดับผู้บริหารและผู้จัดการ ร้อยละ 17.43 และมีตำแหน่ง
พนักงานอาวุโส, หัวหน้างาน ร้อยละ 9.17

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 62.39 กลุ่มประชากรที่มีอายุ
งานตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.68 และมีอายุงานระหว่าง 9-11 ปี ร้อยละ 11.93 ซึ่งใกล้เคียงกับ
ผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี ร้อยละ 11.01

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 คะแนนเฉลี่ย 4.62
คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง หรือกล่าวได้ว่า กลุ่มประชากร มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และมีการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กร จากหนังสือ เอกสารเผยแพร่
อีเมลล์ เว็บไซต์ของโรงเรียน จากการประชุมเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ
ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และจากการฝึกอบรมเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ใน
ระดับปานกลาง

ส่วนเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 คะแนนเฉลี่ย 5.22 คะแนน
ซึ่งอยู่ในระดับสูง หมายความว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มประชากรมีความรู้สึก และความคิดเห็นที่ดีต่อ
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง นอกจากนี้ บรรทัดฐานของกลุ่ม การคล้อยตาม
กลุ่มอ้างอิง มีคะแนนเฉลี่ย 5.31 คะแนน อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งใกล้เคียงกับการรับรู้ความ
สามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีคะแนนเฉลี่ย 5.32 คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีระดับสูงที่สุด
ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเชื่อและตระหนักว่าตนเองสามารถควบคุม
พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้ เช่น สามารถจัดเตรียม

เอกสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 สามารถเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน และร่วมตรวจติดตามผลภายในตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้ในระดับสูง นอกจากนี้ กลุ่มประชากรมีความเชื่อในบรรทัดฐานกลุ่ม เช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และมีพฤติกรรมคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เช่น ยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เช่นเดียวกับที่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอื่นปฏิบัติในระดับสูง

สำหรับเจตนาเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.99 คะแนน และ 4.79 คะแนน ตามลำดับ กล่าวได้ว่า กลุ่มประชากรมีเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือ มีความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับค่อนข้างสูง แต่กลุ่มประชากรกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง โดยหากจะตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับผลคะแนนที่ได้นี้ จะเห็นได้ว่ากลุ่มประชากร มีคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง หรือปานกลางค่อนข้างสูง คงมีเฉพาะตัวแปรการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และตัวแปรพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เท่านั้น ที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

อาจวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มประชากรเพิ่งจะรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เนื่องจากในขณะที่ทำการศึกษาวิจัยนั้น เป็นช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยเป็นครั้งแรก ในส่วนพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม กลุ่มประชากรส่วนใหญ่กระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

ถึงแม้ กลุ่มประชากรยังมิได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง แต่กลุ่มประชากรจะเชื่อฟังและคล้อยตาม ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในระดับสูง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กลุ่มอ้างอิง หรือปัจจัยแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญของพฤติกรรมของกลุ่มประชากร ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ กลุ่มประชากรมีความมั่นใจ และรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ซึ่งพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของกลุ่มประชากร อยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่สามารถตระหนักรับรู้ว่าตนสามารถปฏิบัติงานตามระบบ

บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้ในระดับสูง จะเห็นได้ว่า พนักงานซึ่งเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมด มีเจตคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูงและยินดีให้ความร่วมมือในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในขณะเดียวกัน กลุ่มประชากรกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า กลุ่มประชากรไม่ได้กระตือรือร้นในการจัดทำเอกสารคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากนัก

2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานที่ 1</u> การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 2</u> เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 3</u> การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ
<u>สมมติฐานที่ 4</u> การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามถาานารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ยอมรับ

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมของกลุ่มประชากรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .501 ($p < .001$) ซึ่งอธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการรับรู้ข่าวสารในระดับสูง ก็จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยยินดีให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารคุณภาพ และการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ระดับสูง ในทางตรงข้าม หากพนักงานมีการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมในระดับต่ำพนักงานก็จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับต่ำเช่นกัน โดยไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารคุณภาพ และการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงว่าการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม เป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมในระดับสูง มีความเข้าใจในข้อกำหนด ระเบียบวิธี

ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้งเล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ก็จะทำให้การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ผลการวิจัยที่ได้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ใช้ตัวแปรการวิจัยตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน เช่น งานวิจัยของฮอฟแลนด์และแมนเดล (อ้างถึงใน Hovland, Janis and Kelly, 1967, pp. 49-50, 130) ค้นพบว่าการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับเจตคติและเจตคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากผลของการสื่อสาร นอกจากนี้ จากผลการวิจัยของ เชาวลิต นาสา (2547) แสดงให้เห็นว่าผลของการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล และผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 ของสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตบางประการ สำหรับกรณีกลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีคะแนนการรับรู้ข่าวสาร ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ในช่วงแรกที่โรงเรียนได้จัดให้มีการรณรงค์และสื่อสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น กลุ่มประชากรไม่ได้ให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากนัก รวมทั้งการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้นอยู่ในวงจำกัด เฉพาะในกลุ่มผู้บังคับบัญชาและพนักงานอาวุโสเท่านั้น นอกจากนี้ ผลคะแนนพฤติกรรมปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มประชากรมิได้กระตือรือร้นในการจัดทำเอกสารคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากนัก

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

สมมติฐานนี้ ปรากฏว่า เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในช่วงที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .635 ($p < .001$) ยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น งานวิจัยของปิยภรณ์ อภิฐานัฐติ (2551) พบว่าทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยมีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมตรวจเลือดก่อน

แต่งงาน สามารถทำนายเจตนาในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ของประชาชนในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มประชากรมีเจตคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ก็จะส่งผลทำให้กลุ่มประชากรมีเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง แต่ในทางตรงข้าม หากกลุ่มประชากร มีความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หรือไม่พอใจกับการเปลี่ยนแปลงระบบงานเก่า เนื่องจากรู้สึกไม่มั่นคง มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน ก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กลุ่มประชากรก็จะมีเจตนากระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

จากผลการวิจัยปรากฏว่า บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .710 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น การศึกษาวิจัยของ สุพัตรา คำมี (2550) ซึ่งได้ศึกษาพฤติกรรมการล้างมือก่อนและหลังทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมที่มีเหตุผล ผลการวิจัยค้นพบว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการล้างมือก่อนและหลังการทำงานของบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .222 นอกจากนี้ งานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาวงศ์ (2548) ศึกษาพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการวิจัยพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการกระทำพฤติกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ แสดงให้เห็นว่า หากกลุ่มอ้างอิง อันได้แก่ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยให้คำแนะนำปรึกษา และร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พนักงานก็จะมีเจตนาที่จะปฏิบัติงานตามระบบ

บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามคำแนะนำและตัวอย่างการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับสูง ในขณะที่เดียวกัน หากกลุ่มอ้างอิง อันได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือ เพิกเฉย และไม่สนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยไม่ให้คำแนะนำปรึกษาใดๆ พนักงานก็จะมีเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

จากการศึกษาวิจัย พบว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .768 ($p < .001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ เช่น งานวิจัยของแวมบาช (Wambach, 1997, อ้างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานัฐติ, 2551, น. 37) ได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้นมบุตร ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการให้นมบุตร และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้นมบุตร สามารถทำนายความตั้งใจในการให้นมบุตรได้ร้อยละ 23 นอกจากนี้ การวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการศึกษาวิจัยที่ได้ พบว่าพนักงานตระหนักรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการรับรู้ข่าวสาร และข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความตั้งใจ และมีเจตนาที่จะแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ในทางตรงข้าม หากพนักงาน รับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หรือไม่สามารถเข้าใจข้อกำหนด ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และขั้นตอนการทำงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ก็จะส่งผลทำให้พนักงานมีเจตนา ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ลดลง

สมมติฐานที่ 5 เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .673 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยในอดีต เช่น งานวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ได้ค้นพบว่า ความตั้งใจในการตรวจเลือดก่อนแต่งงานของประชาชนในจังหวัดนครพนม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาวิจัยของแฮนเซน เจ็นเซนและโซลการ์ด (Hansen, Jensen and Solgard, 2004, pp. 539-550 อ้างถึงใน สุพัตรา คำมี, 2550, น. 39) ศึกษาเรื่องการทำนายความตั้งใจในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเทอร์เน็ต โดยเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ผลการศึกษาค้นพบว่าทั้งสองทฤษฎีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเจตนา หรือความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคทางอินเทอร์เน็ต ในอนาคต และพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคได้มากกว่าร้อยละ 55 นอกจากนี้ งานวิจัยของจิตติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2548) ค้นพบว่าเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่า หาก พนักงาน มีเจตนา แสวงหาข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง , มีเจตนาและตั้งใจ ที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และการตรวจติดตามผลภายในหน่วยงาน ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูงเช่นกัน ในทางตรงข้าม ถ้าพนักงานตั้งใจ หรือ มีเจตนา ในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับต่ำ พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปในทางเดียวกัน โดยมีการแสวงหาข่าวสารต่างๆ น้อย โดยมีได้คำนึงถึง ข้อกำหนดและนโยบายคุณภาพ รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือในการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

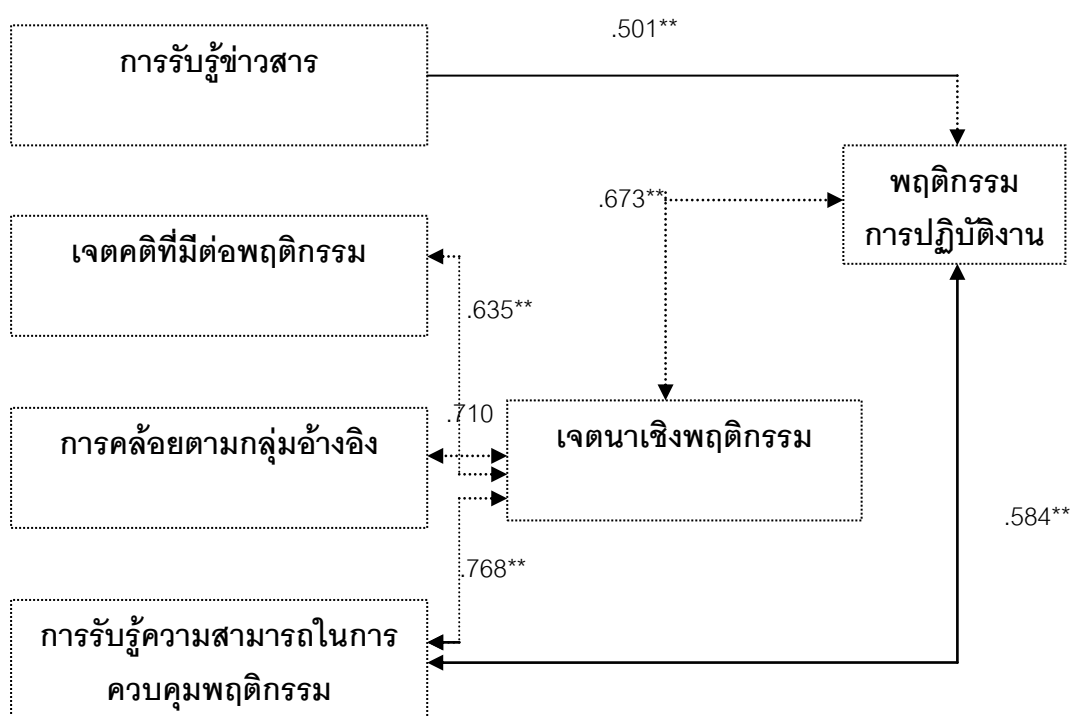
จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ทำให้อธิบายได้ว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .768 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยในอดีต เช่น งานวิจัยของฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาวงศ์ (2548) ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้นั้น ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมดังกล่าวได้ร้อยละ 35

งานวิจัยของศิริลักษณ์ ศิริดำรง (2541) ค้นพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถทำนายพฤติกรรมการตรวจเลือดก่อนแต่งงาน ได้ร้อยละ 41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยที่ได้พบว่า พนักงานตระหนักรู้ว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถในการรับรู้ข่าวสาร และข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง สามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของตนและลงมือปฏิบัติได้ด้วยตนเอง รวมทั้ง มีความรู้ ความเข้าใจข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ในทางตรงข้าม หากพนักงาน รับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่สามารถเข้าใจข้อกำหนด มาตรฐานการทำงาน ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หรือไม่ สามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ลดลง

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1-6 สามารถสรุปได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ภาพประกอบที่ 5.1
ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1-6



ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ทำให้ได้ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาองค์กร รวมทั้ง ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคตต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

จากวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงเวลาที่มีการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการรณรงค์โครงการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้งการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปปฏิบัติในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ การนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. จากคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังตารางที่ 4.2 นั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ได้กระตือรือร้น ไม่สนใจแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทั้งที่เป็นช่วงเวลาที่องค์กรกำลังรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กร เนื่องจากพนักงาน อาจรอสอบถามจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิง หรือ บุคคลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของเขามากกว่าการฟังจากการประชุม หรืออ่านจากเอกสารเผยแพร่

2. จากคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.2 นั้น พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาที่มีการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในช่วงเวลานี้

พนักงานจะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานต่างๆ เกิดขึ้น เช่น ชะลอการปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยศึกษาสังเกตแนวทาง และรอรับนโยบายบริหารคุณภาพจากผู้บริหารระดับสูง การที่คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงานนี้อยู่ในระดับปานกลาง ก็เป็นสิ่งที่น่าเป็นกังวลสำหรับองค์กร เพราะองค์กรจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจนี้กำลังกระทำพฤติกรรมปฏิบัติงานในระดับสูง เพื่อผลักดันคุณภาพของการให้บริการของพนักงานให้มีมาตรฐานสูงและสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หากพนักงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานดังกล่าว องค์กรอาจประสบปัญหาในการธำรงและนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดเรื่องการสื่อสารและผลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยเป็นที่ยอมรับกันดีแล้วว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ สามารถเชื่อมโยงเจตคติและส่งผลทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมา นอกจากนี้ ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างชัดเจน ควรที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นความสนใจและให้ความรู้แก่พนักงานอย่างชัดเจน เช่น การจัดประชุมและแต่งตั้งทีมงาน หรือ คณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนจากฝ่ายต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกัน (Work Shop) เพื่อติดตามรายงานผลความคืบหน้าของโครงการ การชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนะนำให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา ร่วมกัน นอกจากนี้ อาจรณรงค์ให้จัดประกวดคำขวัญระบบบริหารคุณภาพ และให้รางวัลผู้ชนะเลิศการประกวด พร้อมทั้ง ติดประกาศ เผยแพร่คำขวัญนี้ในทุกหน่วยงานขององค์กร

4. จากสมมติฐานที่ 2, 3 ซึ่งพบว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาเชิงพฤติกรรมนั้น เป็นการเน้นให้เห็นความสำคัญอย่างชัดเจนว่าพนักงานมีความคิดเห็น และความรู้สึกที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพโดยมีคะแนนเฉลี่ยของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ในการธำรงและนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กรนั้น พนักงานจะสังเกตและสอบถามข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิง หรือ บุคคลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของเขามากกว่าเชื่อ

ตามหนังสือ หรือ เอกสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นอกจากนี้ ในสมมติฐานที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กล่าวคือ พนักงานที่มีเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ในระดับสูง

ก็จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องในทิศทางเดียวกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเช่นกัน ดังนั้น องค์การจึงควรเห็นความสำคัญของความคิดเห็น ความรู้สึกและความต้องการของพนักงาน โดยเข้าใจถึงความต้องการ ความคาดหวัง และแรงจูงใจภายในของพนักงาน ผู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต และการให้บริการขององค์กร เช่น ควรจัดให้มีสวัสดิการและระบบรางวัลที่เหมาะสม และเป็นธรรมชาติ รวมทั้ง สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่องชมเชย การให้วุฒิบัตรเพื่อประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน ผู้จัดการและหัวหน้างาน และสามารถพัฒนาปรับปรุงการทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการเป็นหัวหน้างานที่ดี ฯลฯ โดยเชื่อว่าหากพนักงาน และหัวหน้างานมีเจตคติที่ดี รวมทั้ง มีความรู้และทักษะการทำงานที่ดี สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการกำหนดบทบาท และจูงใจพนักงาน เพื่อให้ความร่วมมือในการกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

5. ในขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐานที่ 4 และ 6 พนักงานให้ความสำคัญกับศักยภาพ หรือขีดความสามารถของพนักงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับสูง ในช่วงที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับเจตนาเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จากผลการวิจัยที่ได้ องค์การควรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น ภาวะการเป็นผู้นำ รวมทั้ง ทักษะการทำงานในสายงานเฉพาะด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานสามารถแก้ไข ปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ องค์การควรพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพในทุกหน่วยงานโดยมอบหมายงาน และกำหนดบทบาทของพนักงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยป้องกันและลดปัญหา

การอบรมแรงในหมู่พนักงาน รวมทั้ง สามารถจูงใจ และส่งเสริมพนักงานให้ปรับปรุงพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ให้ดียิ่งขึ้น และสามารถประสบผลสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ตามเป้าหมายการทำงานของโรงเรียนโดยภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยต่อไปนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาที่จะใช้ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior; TpB) และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1. สำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนนั้น ยังสามารถ นำมาใช้ศึกษากับพฤติกรรมต่างๆ ภายในองค์กรได้อีกมาก เพราะในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้นำ ทฤษฎีนี้มาใช้อธิบายปรากฏการณ์ของการทำงานของพนักงาน ในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นช่วงที่องค์กร กำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เท่านั้น ยังมีได้ทำการศึกษาในช่วงที่องค์กรอยู่ในสภาวะปกติ หากมีการศึกษาเพิ่มเติมจะสามารถ นำมาเปรียบเทียบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อควรคำนึงในการศึกษาวิจัย ควรทำการสำรวจและเก็บข้อมูลพื้นฐานขององค์กร หรือ ปัจจัยที่มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานที่ต้องการศึกษาวิจัยนั้น เพื่อจะได้ทราบถึง บรรทัดฐานกลุ่ม หรือแนวปฏิบัติของบุคลากรภายในองค์กรต่อพฤติกรรมนั้น เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพในการวัดตัวแปรด้านจิตวิทยาบางประการตามแนวคิดทฤษฎี พฤติกรรมตามแผน

2. สำหรับการศึกษารับรู้ข่าวสารของพนักงานในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนั้น สามารถนำไปศึกษาการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรอื่น เช่นกัน เนื่องจากผลการศึกษาที่ได้พบว่าตัวแปรการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน นอกจากนี้ค่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้ข่าวสารและพฤติกรรมปฏิบัติงานต่างอยู่ในระดับปานกลาง ไกล่เคียงกันจะเห็นได้ว่ามีความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้อย่างชัดเจน และสามารถศึกษา เพิ่มเติมว่า ตัวแปรการรับรู้ข่าวสารของพนักงานอาจเป็นตัวแปรสื่อระหว่างเจตคติและพฤติกรรม ทำงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การศึกษาวิจัยนั้น น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่มีลักษณะความแตกต่าง และอยู่ในบริบทการทำงานอื่นที่แตกต่างจากบริบทของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมถึงกลุ่มประชากรอื่นๆ ในบริษัทเอกชน ภาคธุรกิจอื่นๆ รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐบาลต่างๆ เพื่อศึกษาผลที่ได้ว่าเป็นไปในทำนองเดียวกันหรือไม่

4. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนั้น เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ค่อนข้างอ่อนไหวต่อความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีความกังวลว่าจะมีผลต่อการทำงานของตนเอง รวมทั้งภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามในลักษณะที่มีแนวโน้มเข้าหาศูนย์กลาง (Central Tendency) เช่น ตอบว่า “เฉยๆ” หรือ “ปานกลาง” เสียเป็นส่วนมาก ผู้วิจัยจึงต้องมีการชี้แจงและสัมภาษณ์รายบุคคล (In - Depth Interview) ประกอบกัน เพื่อให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงมากขึ้น

5. ควรทำการศึกษาวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาอื่นๆ นอกเหนือจากในช่วงเวลาที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้เท่านั้น จึงควรทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาที่นานมากกว่านี้ โดยศึกษาผลการปฏิบัติงานในระยะยาว (Longitudinal Study) อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีการวัดค่าผลที่ได้จากการวิจัยหลายๆ ครั้ง เพื่อศึกษาลักษณะที่แท้จริงของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายในองค์กร