

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย
การรับรู้ข่าวสาร เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อวัดการรับรู้ข่าวสาร ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อเจตคติและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย “ใช้ประกอบการทำวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมหาบัณฑิต”

ทั้งนี้ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อเจตคติและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานและข้อมูลดังกล่าวจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่ และใช้เฉพาะในการทำวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน โปรดตอบให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเจตคติการทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ให้ท่านกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริงเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี
☐ 3. 31 - 40 ปี ☐ 4. 41 - 50 ปี
☐ 5. มากกว่า 50 ปี

3. สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า ☐ 4. ปริญญาตรี
☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งใดในองค์กร

- ☐ 1. ผู้บริหาร, ผู้จัดการ ☐ 2. ผู้ช่วยผู้บริหาร, รองผู้จัดการ
☐ 3. พนักงานอาวุโส, หัวหน้างาน ☐ 4. ฝ่ายปฏิบัติการ, พนักงานสำนักงาน, ช่างเทคนิค
☐ 5. แม่บ้านและคนสวน

5. ระยะเวลาการทำงานที่โรงเรียนนานาชาติ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 3 ปี ☐ 2. 3-5 ปี
☐ 3. 6-8 ปี ☐ 4. 9-11 ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 2001 หมายถึง ระบบบริหารคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษาของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย โดยใช้กระบวนการทำงาน เป็นการประสมประสานของวิธีการ วัสดุ เครื่องจักร คน สภาพแวดล้อม และการวัด ซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2001 หมายถึง การรับรู้ข่าวสารของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2001 ภายในองค์กร ได้แก่ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์ และอีเมลล์ของโรงเรียน, การประชุมกับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา และจากการฝึกอบรม เรื่อง ISO 9001:2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวเลขที่ท่านต้องการเพียงเครื่องหมายเดียวในแต่ละข้อ

คำอธิบาย เป็นการประเมินเกี่ยวกับความเป็นไปได้มากที่สุด และความเป็นไปไม่ได้มากที่สุดของความเชื่อตามแนวคิดของท่าน โดยที่ตัวเลข แต่ละตัวมีความห่างเท่ากัน และมีความหมายของตัวเลขดังนี้

+3	=	มากที่สุด หรือ เป็นไปได้มากที่สุด
+2	=	มาก หรือ เป็นไปได้มาก
+1	=	ค่อนข้างมาก หรือ เป็นไปได้
0	=	ปานกลาง หรือ อาจเป็นไปได้หรือไม่ก็ได้
-1	=	น้อย หรือ เป็นไปไม่ได้
-2	=	น้อยมาก หรือ เป็นไปไม่ได้มาก
-3	=	น้อยที่สุด หรือ เป็นไปไม่ได้มากที่สุด

ตัวอย่าง การตอบแบบสอบถาม

ฉันตั้งใจจะเล่นโยคะเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงในวันหยุดประจำสัปดาห์

เป็นไปได้		☒		☐		☐		☐		☐		☐		เป็นไปไม่ได้
		3		2		1		0		-1		-2		-3

1. ท่านได้รับข่าวสาร ISO 9001:2000 จากเอกสารเผยแพร่ และอีเมลล์ของโรงเรียน

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

2. ข่าวสาร ISO 9001:2000 จากเอกสารเผยแพร่ และอีเมลล์ของโรงเรียนมีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

3. เอกสารเผยแพร่ เรื่อง ISO 9001:2000 ให้ความรู้ที่จำเป็นแก่การทำงาน

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

4. ท่านเคยเข้าร่วมการประชุม เรื่อง ISO 9001:2000 ที่โรงเรียนเป็นผู้จัดขึ้น

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

5. รูปแบบการประชุมชี้แจง เรื่อง ISO 9001:2000 มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

6. การประชุมชี้แจง เรื่อง ISO 9001:2000 ให้ความรู้ที่จำเป็นแก่การทำงาน

มากที่สุด		☐		☐		☐		☐		☐		☐		น้อยที่สุด
		3		2		1		0		-1		-2		-3

7. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรม เรื่อง ISO 9001:2000

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

8. รูปแบบการฝึกอบรม เรื่อง ISO 9001:2000 มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

9. การฝึกอบรม เรื่อง ISO 9001:2000 ให้ความรู้ที่จำเป็นแก่การทำงาน

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

10. ท่านได้พูดคุยปรึกษากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เรื่อง ISO 9001:2000

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

11. การพูดคุยปรึกษากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเรื่อง ISO 9001:2000 มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

12. การพูดคุยปรึกษากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเรื่อง ISO 9001:2000 ให้ความรู้ที่จำเป็นแก่การทำงาน

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

13. ท่านมีความพึงพอใจกับข่าวสาร เรื่อง ISO 9001:2000 จากเอกสารเผยแพร่ และอีเมลล์ของโรงเรียน

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

14. ท่านไม่พึงพอใจกับข่าวสาร เรื่อง ISO 9001:2000 จากการประชุมเรื่อง ISO 9001:2000

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

15. ท่านมีความพึงพอใจกับข่าวสาร เรื่อง ISO 9001:2000 จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001:2000

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

16. ท่านไม่พึงพอใจกับข่าวสาร เรื่อง ISO 9001:2000 จากการพูดคุยกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

มากที่สุด	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	น้อยที่สุด
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

ส่วนที่ 3 เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หมายถึง ความโน้มเอียงของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในการปฏิบัติงานภายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย เป็นดัชนีชี้ว่าพนักงานคิดและรู้สึกอย่างไรกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งส่งผลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยศึกษาความเชื่อ เจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มีผลต่อเจตนาและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวเลขที่ท่านต้องการเพียงเครื่องหมายเดียวในแต่ละข้อ

3.1 ความเชื่อและเจตคติเกี่ยวกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

1. เป็นระบบที่เน้นเรื่องการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องด้านคุณภาพและการบริการ

มากที่สุด $\left| \text{---} \right| \text{---} \left| \text{---} \right| \text{---} \left| \text{---} \right| \text{---} \left| \text{---} \right| \text{---} \left| \text{---} \right|$ น้อยที่สุด

2. จุดมุ่งหมายของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

3. กำหนดให้พนักงานในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในระบบการทำงาน ทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

4. เป็นการบริหารระบบงาน และกระบวนการต่าง ๆ นำความต้องการของลูกค้าเข้าไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน ภายในองค์กรเพื่อให้มีความสอดคล้องต่อเนื่อง และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

5. ข้อกำหนดสภากลางของระบบบริหารคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นมาตรฐานการทำงานในการปฏิบัติงานขององค์กร

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

6. ผู้บริหารต้องมีบทบาทในการเป็นผู้นำอย่างชัดเจนให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

7. การจัดระบบเอกสารตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้พนักงานเสียเวลามากขึ้น และได้ผลผลิตน้อยลง

มากที่สุด $\left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 3 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ 0 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -1 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -2 \end{array} \right| \left| \begin{array}{c} \text{---} \\ -3 \end{array} \right|$ น้อยที่สุด

8. ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้องค์กรได้รับการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่รายชื่อเป็นผู้ได้รับการรับรอง

มากที่สุด $\left| \frac{\quad}{3} \right| \left| \frac{\quad}{2} \right| \left| \frac{\quad}{1} \right| \left| \frac{\quad}{0} \right| \left| \frac{\quad}{-1} \right| \left| \frac{\quad}{-2} \right| \left| \frac{\quad}{-3} \right|$ น้อยที่สุด

9. ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น และมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

มากที่สุด $\left| \frac{\quad}{3} \right| \left| \frac{\quad}{2} \right| \left| \frac{\quad}{1} \right| \left| \frac{\quad}{0} \right| \left| \frac{\quad}{-1} \right| \left| \frac{\quad}{-2} \right| \left| \frac{\quad}{-3} \right|$ น้อยที่สุด

10. พนักงานมีความรู้สึภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม และดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

11. พนักงานมีการควบคุมเอกสารตามระเบียบวิธีการทำงานและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3

 เป็นไปไม่ได้

12. พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3

 เป็นไปไม่ได้

13. พนักงานสามารถกำหนดเกณฑ์วัดผลการทำงานที่ชัดเจนตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3

 เป็นไปไม่ได้

14. พนักงานมีการตรวจประเมินผลภายใน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3

 เป็นไปไม่ได้

15. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการตรวจประเมินผลภายในมีการตรวจประเมินผลภายใน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

16. พนักงานขาดความรู้ ไม่สามารถเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงานและเกณฑ์วัดผลการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

17. พนักงานไม่สามารถทำการตรวจประเมินผลภายใน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพได้

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

18. พนักงานสามารถนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

19. พนักงานทุกฝ่ายสามารถผ่านการตรวจสอบและได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3

 น้อยที่สุด

20-25 ในความรู้อีกของฉัน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นสิ่งที่...

20. มีประโยชน์

3	2	1	0	-1	-2	-3

 ไม่มีประโยชน์

21. สามารถปรับปรุงระบบ

3	2	1	0	-1	-2	-3

 ไม่ได้ปรับปรุง

22. เพิ่มผลผลิต

3	2	1	0	-1	-2	-3

 ไม่ได้เพิ่มผลผลิต

23.ลดขั้นตอนการทำงาน								ยุ่งยาก เสียเวลา
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
24.เป็นระบบที่ดี								เป็นระบบที่ ไม่ดี
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
25.ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

3.2 การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง

การคัดลอกตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง แรงผลักดันจากสังคม องค์กร ได้แก่ ผู้บริหารผู้บังคับบัญชา และกลุ่มพนักงานอื่นๆ ที่สามารถรับรู้ได้ ว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมที่พึงกระทำ หรือไม่พึงกระทำในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การแสวงหาและรับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

26. หัวหน้างานของฉันต้องการให้ฉันปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

27. เพื่อนร่วมงานของฉันคิดว่าฉันควรปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

28. ผู้บริหารโรงเรียนของฉันต้องการให้ฉันปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

29. โดยทั่วไปแล้ว ฉันมีเหตุผลของตัวเองในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

30. โดยทั่วไปแล้ว ฉันเชื่อเหตุผลของหัวหน้างานในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

31. โดยทั่วไปแล้ว ฉันเชื่อเหตุผลของเพื่อนร่วมงานในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

32. โดยทั่วไปแล้ว ฉันเชื่อเหตุผลของผู้บริหารในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

33. โดยทั่วไปแล้ว ฉันไม่เชื่อเหตุผลของผู้อื่นในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

34. โดยทั่วไปแล้ว ฉันไม่เชื่อในเหตุผลของตัวเอง ฉันจะเชื่อผู้ที่มีความรู้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

ควรทำ								ไม่ควรทำ
	3	2	1	0	-1	-2	-3	

35. บุคคลที่มีความสำคัญต่อฉัน คิดว่าฉัน ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ควรทำ

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่ควรทำ

36. บุคคลที่ฉันให้ความเชื่อถือจะ กับฉันในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

เห็นด้วย

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่เห็นด้วย

37. บุคคลที่ฉันให้ความเชื่อถือจะ ให้ฉันปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สนับสนุน

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่สนับสนุน

38. ฉันได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | เป็นไปไม่ได้

39. บุคคลที่มีความสำคัญต่อฉัน คิดว่าฉันควรจะปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

ถูกต้อง

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่ถูกต้อง

40. บุคคลที่มีความสำคัญต่อฉันจะ..กับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

เห็นด้วย

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่เห็นด้วย

3.3 ความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนในอันที่จะ

กระทำพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง การแสวงหา
และรับข้อมูลข่าวสาร ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ

41. สำหรับฉันแล้ว การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ เป็นสิ่งที่เป็นไปได้

เป็นไปได้

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | เป็นไปไม่ได้

42. ฉันมีความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ อย่างเต็มที่

เห็นด้วย

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ไม่เห็นด้วย

43. การจัดกิจกรรม และการตรวจประเมินผลภายในตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ เป็นการขัดขวางพฤติกรรมปฏิบัติงาน

ส่งเสริม

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ขัดขวาง

44. คำติชมจากหัวหน้างานเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ

ส่งเสริม

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ขัดขวาง

45. นโยบายคุณภาพที่ชัดเจนและการติดตามการทำงานขององค์กรเป็นการพฤติกรรมปฏิบัติงานฯ

ส่งเสริม

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ขัดขวาง

46. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นด้านคุณภาพการศึกษาเป็นการขัดขวางพฤติกรรมปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ

ส่งเสริม

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 | ขัดขวาง

47. โอกาสที่จะจัดกิจกรรม และตรวจประเมินผลภายในตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

48. โอกาสที่จะได้รับคำติชมจากหัวหน้างานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

49. โอกาสที่องค์กรมีนโยบายคุณภาพที่ชัดเจนและมีการติดตามการทำงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

50. โอกาสที่วัฒนธรรมองค์กรเน้นด้านคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

3.4 เจตนาเชิงพฤติกรรม

เจตนาเชิงพฤติกรรม หมายถึง ความพร้อมในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบ ISO 9001:2000

51. ฉันคิดว่าฉันจะปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

52. ฉันต้องการที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

53. ฉันมีเจตนาและตั้งใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

54. ฉันตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

55. ฉันไม่ต้องการที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

56. ฉันคิดว่าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

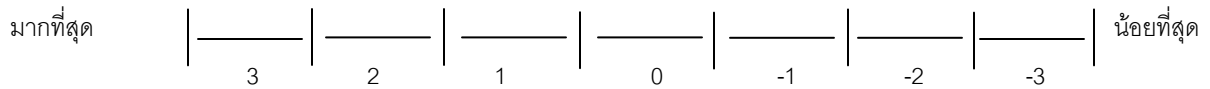
57. ฉันคิดว่าฉันมีส่วนร่วมในการเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด

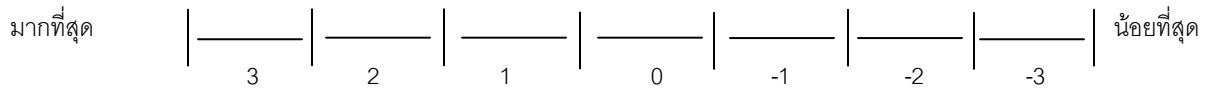
3	2	1	0	-1	-2	-3	

 น้อยที่สุด

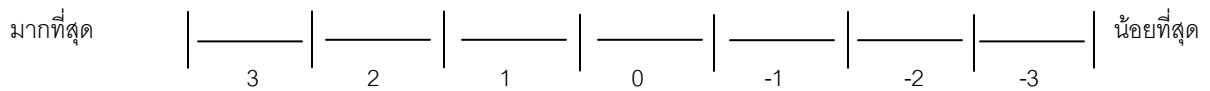
58. ฉันต้องการมีส่วนร่วมในการเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



59. ฉันมีเจตนาและตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



60. ฉันตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมในการเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



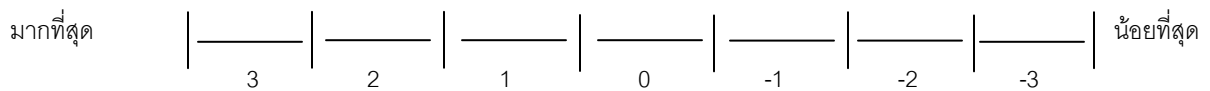
ส่วนที่ 4 : พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

พฤติกรรมปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำใดๆ ของพนักงาน ซึ่งแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อระบบบริหารคุณภาพ

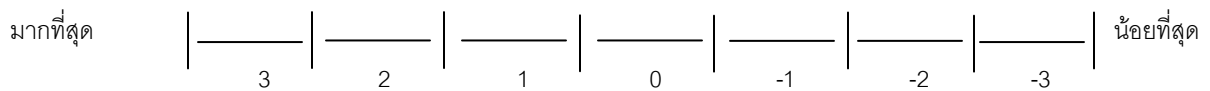
ISO 9001:2000 รวมทั้ง การปฏิบัติงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวเลขที่ท่านต้องการเพียงเครื่องหมายเดียวในแต่ละข้อ

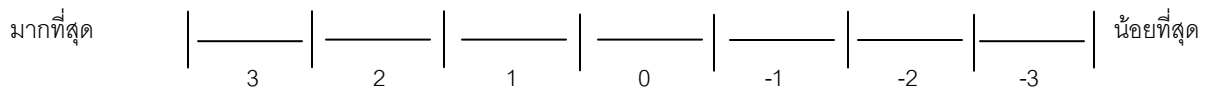
1. ฉันปรึกษากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อจัดทำระเบียบวิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



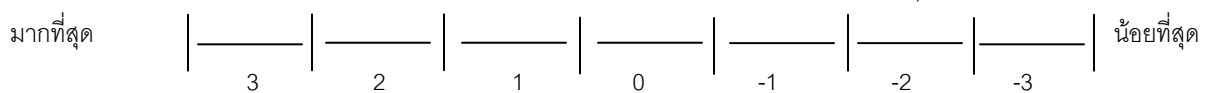
2. ฉันปรึกษากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเรื่องเอกสารระบบบริหารคุณภาพและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



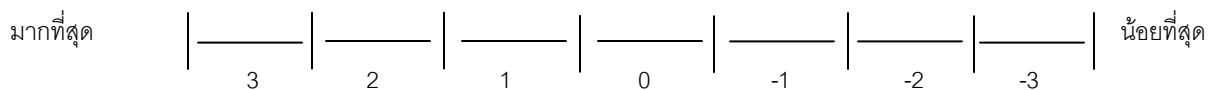
3. ฉันสามารถเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



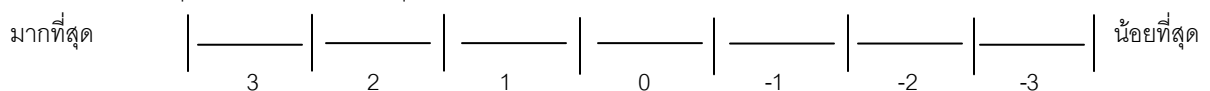
4. ฉันแก้ไขเอกสารและเปลี่ยนวิธีการทำงานตามระเบียบวิธีการทำงานและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



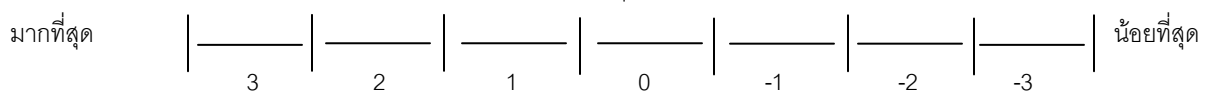
5. ฉันมีส่วนร่วมในการตรวจประเมินผลระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



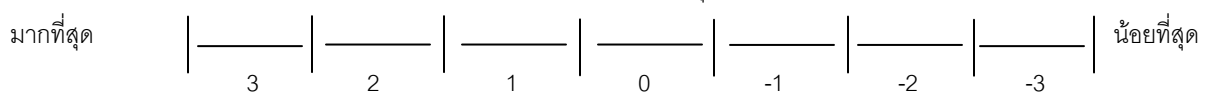
6. ฉันเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



7. ฉันแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินผลระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



8. ฉันไม่แก้ไขเอกสารและเปลี่ยนวิธีการทำงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์



9. ฉันไม่แก้ไขข้อบกพร่อง ที่พบจากการตรวจประเมินผลระบบบริหารคุณภาพฯ ภายใน 2 สัปดาห์

มากที่สุด | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | น้อยที่สุด
3 2 1 0 -1 -2 -3

10. ฉันปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพฯ เพื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ภายใน 6 เดือน

มากที่สุด | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | น้อยที่สุด
3 2 1 0 -1 -2 -3

11. ฉันจะคงรักษาการปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานในระยะยาว

มากที่สุด | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | น้อยที่สุด
3 2 1 0 -1 -2 -3

--ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดีเสมอมา--