

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยศึกษาเรื่อง “ การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้ คือ

รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการศึกษา ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One – shot case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in depth interview) มาสนับสนุน

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากทั่วประเทศทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี แต่ศึกษาเฉพาะ 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 7 หน่วยงาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 130 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 4 หน่วยงาน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 30 คน ดังนั้น จึงมีจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้รวม

ทั้งสิ้น 160 คน จึงใช้ทั้ง 2 มหาวิทยาลัยเป็นตัวอย่างในการที่ใช้ในการศึกษา โดยทำการสำรวจและเก็บแบบสอบถามทุกคนในหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง

ส่วนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จำนวน 6 คน โดยแบ่งเป็นสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร 3 คน และระดับผู้ปฏิบัติการ 3 คนจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	30
2. ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์	9
3. ครีวสวนดุสิต	8
4. โรงแรมดุสิตเพลส	24
5. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ	9
6. สำนักงานอธิการบดี	20
7. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
รวมทั้งสิ้น	130

ที่มา: กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 6 ธันวาคม 2549.

ตารางที่ 3.2

จำนวนประชากรของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1. กองบริการการศึกษา	8
2. บัณฑิตวิทยาลัย	6
3. คณะวิทยาการจัดการ	10
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6
รวมทั้งสิ้น	30

ที่มา: กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 6 ธันวาคม 2549.

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน ในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการ ได้แก่

ระดับผู้บริหาร

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญา เพิ่มผล ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ (MD) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. คุณมนัสวี แยมฉ่ำไพร ผู้จัดการโครงการอาหารกลางวัน 1 (QMR) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. รองศาสตราจารย์ ณรงค์ พลอยदनัย ผู้แทนฝ่ายบริหารกองบริการการศึกษา (QMR) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระดับปฏิบัติการ

4. อาจารย์ชนกภรณ์ วชิรแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5. คุณยาสมิ์ ชมพูแดง ผู้ควบคุมเอกสาร (DCC) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

6. คุณสุลิกกร แม้นกลั่นเนียม ผู้ควบคุมเอกสาร (DCC) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการนำแบบสอบถามไปให้ประชากรของแต่ละหน่วยงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 160 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดที่ศึกษา โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลมาลงรหัสเพื่อเป็นข้อมูลในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แล้วจึงนำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version II และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร 3 คน และระดับผู้ปฏิบัติการ 3 คน

สมมติฐานและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานการวิจัยและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ประการ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตัวแปรตาม การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

ตัวแปร การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตัวแปร การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

ตัวแปร ทศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 1 ข้อ

การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

1. การวัดตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำนวน 7 ข้อ ผู้วิจัยแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ในตัวแปรที่ประกอบเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 20 ปี หรือต่ำกว่า
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- อื่น ๆ ระบุ

1.4 สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ระดับผู้บริหาร
- ระดับปฏิบัติการ

1.5 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- ผู้บริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- อื่น ๆ ระบุ

2. การวัดการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
จำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรดังต่อไปนี้

2.1 วัดการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 จากสื่อใดมากที่สุด
โดยให้เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ แบ่งออกเป็น 15 กลุ่ม ได้แก่

- การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training)

- ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน
- เจ้าหน้าที่ที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)
- ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)
- เพื่อนร่วมงาน
- การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SC)
- การประชุม Morning Talk
- Mail Network
- จุลสาร / วารสารภายใน
- บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป
- คำสั่ง / ประกาศ
- แผ่นพับ / โบรชัวร์
- หนังสือเวียน / บันทึกต่างๆ
- อื่น ๆ ระบุ

2.2 วัดความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ได้แก่ การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training) ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เพื่อนร่วมงาน การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SC) การประชุม Morning Talk, Mail Network จุลสาร / วารสารภายใน บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป คำสั่ง / ประกาศ แผ่นพับ / โบรชัวร์ หนังสือเวียน / บันทึกต่าง ๆ จำนวน 15 ข้อ

โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เป็นประจำ	ให้	5	คะแนน
บ่อย	ให้	4	คะแนน
เป็นครั้งคราว	ให้	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ให้	2	คะแนน
ไม่เคย	ให้	1	คะแนน
คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด		=	$\frac{5 - 1}{5} = 0.8$
จำนวนชั้น			

ผลของความถี่ในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้จากการนำคะแนนของแบบสอบถามในส่วนดังกล่าวมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ	4.21 – 5.00	หมายถึง	เป็นประจำ
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	3.41 – 4.20	หมายถึง	บ่อย
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	2.61 – 3.40	หมายถึง	เป็นครั้งคราว
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	1.81 – 2.60	หมายถึง	นาน ๆ ครั้ง
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เคย

2.3 เหตุผลที่ทำให้สนใจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- ระบบ ISO 9001:2000 เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
- สอดคล้องกับความคิดเห็น
- อื่น ๆ ระบุ

2.4 ระดับความสนใจที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- สนใจมาก
- สนใจค่อนข้างมาก
- สนใจปานกลาง
- สนใจเล็กน้อย
- ไม่สนใจเลย

2.5 การรับรู้และตีความเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ว่าอย่างไร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- เป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- เป็นระบบที่ยุ่งยาก ซับซ้อน
- อื่น ๆ ระบุ

2.6 เหตุผลที่ทำให้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 อยู่แล้ว

- หน่วยงานบังคับให้ทำ
- เห็นหน่วยงานอื่นทำสำเร็จ เลยต้องการสำเร็จบ้าง
- อื่น ๆ ระบุ

3. การวัดการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

ช่วงที่ 1 วัดการสื่อสารภายในเฉพาะผู้บริหาร จำนวน 3 ข้อ

3.1 วัดอุปสรรคใดที่สื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ไปยังผู้ได้บังคับบัญชา เป็นหลัก แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

- เพื่อแจ้งให้ทุกคนทราบ
- เพื่อก่อให้เกิดการประสานงาน
- เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
- เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- เพื่อบังคับให้เกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้
- เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ
- อื่น ๆ ระบุ

3.2 ทิศทางการสื่อสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 เป็นอย่างไร แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- มุ่งเน้นให้รับนโยบายตามคำสั่ง
- ประชุมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม
- เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาสามารถให้เสนอแนะได้
- อื่น ๆ ระบุ

3.3 ลักษณะการสื่อสารเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 เป็นอย่างไร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- เป็นทางการโดยใช้นิตยสารข้อความ คำสั่ง ประกาศ
- ไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ใช้ทั้งสองลักษณะ

ช่วงที่ 2 วัดการสื่อสารภายในเฉพาะผู้ปฏิบัติการ จำนวน 3 ข้อ

3.4 การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานมีลักษณะอย่างไร จำนวน 3 ข้อ

3.5 การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่ หัวหน้างาน หรือ QMR เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานมีลักษณะอย่างไร จำนวน 4 ข้อ

3.6 การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในหน่วยงานมีลักษณะอย่างไร จำนวน 3 ข้อ

เกณฑ์ในการให้คะแนน การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีข้อความเชิงบวกเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อความด้านบวก

- มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
- มาก	ให้	4	คะแนน
- ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
- น้อย	ให้	2	คะแนน
- น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ผลของการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้จากการนำคะแนนของแบบสอบถามในส่วนดังกล่าวมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	ระดับ	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

4. การวัดทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 3 ข้อ ตัวชี้บ่งตัวแปรทัศนคติมีดังนี้

4.1 ความรู้ที่มีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยให้เลือกตอบข้อละ 1 คำตอบ

เกณฑ์ในการให้คะแนน ความรู้ที่มีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ข้อละ 1 คะแนน ซึ่งมี 2 คำตอบ ดังนี้

1. คำตอบที่ใช่ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 3, 4, 6, 9, 10 ดังนี้

- ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้า
- วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ
- ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงเวลา
- ISO 9001:2000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์
- ISO 9001:2000 เป็นระบบบริหารคุณภาพที่นำไปใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท
- องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในตลอดเวลา เพื่อที่จะพิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และได้ดำเนินงานจริงและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

2. คำตอบที่ไม่ใช่ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 5, 7, 8 ดังนี้

- คู่มือคุณภาพจะมีเนื้อหาครอบคลุมถึงขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพรวมทั้งรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนดเท่านั้น
- ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ถือว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเป็นกลไกสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่กลไกสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร คือ ผู้บริหาร
- ไม่จำเป็นต้องให้คนนอกมาตรวจประเมินคุณภาพก็ได้ เพราะมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่แล้ว
- เมื่อได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2000 แล้ว ถ้าองค์กรต้องการรักษาระบบต่อไป จำเป็นต้องต่ออายุทุก ๆ 5 ปี

ผลของการวัดความรู้ที่มีเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้จากการนำคะแนนของข้อทุกข้อมารวมกันจะได้ 10 คะแนน ถ้าได้ผลการประเมิน 5 คะแนนขึ้นไปถึงจะ ผ่านเกณฑ์

4.2 ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีจำนวน 15 ข้อ ทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบ

ข้อความเชิงบวก มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 9, 11, 12, 13, 15

ข้อความเชิงลบ มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4, 5, 6, 7, 8, 10, 14

เกณฑ์ในการให้คะแนน ทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ข้อความด้านบวก			ข้อความด้านลบ		
- มากที่สุด	5	คะแนน	- มากที่สุด	1	คะแนน
- มาก	4	คะแนน	- มาก	2	คะแนน
- ปานกลาง	3	คะแนน	- ปานกลาง	3	คะแนน
- น้อย	2	คะแนน	- น้อย	4	คะแนน
- น้อยที่สุด	1	คะแนน	- น้อยที่สุด	5	คะแนน
$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$			$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$		

ผลของทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้จากการนำคะแนนของแบบสอบถามในส่วนดังกล่าวมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีทศนคติในเชิงบวก
ค่าเฉลี่ยระดับ	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีทศนคติเป็นกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีทศนคติในเชิงลบ

4.3 กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- ผู้บังคับบัญชา
- เพื่อร่วมงาน
- คู่แข่งขัน
- คนรู้จักต่างองค์กร
- อื่น ๆ ระบุ

5. การวัดการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตัวชี้บ่งการยอมรับมีทั้ง ข้อความเชิงบวกและเชิงลบ มีทั้งหมด 16 ข้อ ดังนี้

5.1 วัดขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 จำนวน 8 ข้อ

ข้อความเชิงบวก มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 3, 5, 7

ข้อความเชิงลบ มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 4, 6, 8

5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 จำนวน 3 ข้อ

ข้อความเชิงบวก มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9, 10, 11

5.3 คุณลักษณะของนวัตกรรม ISO 9001 : 2000 จำนวน 5 ข้อ

ข้อความเชิงบวก มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 12, 13, 15, 16

ข้อความเชิงลบ มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4

เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อความด้านบวก			ข้อความด้านลบ		
- มากที่สุด	5	คะแนน	- มากที่สุด	1	คะแนน
- มาก	4	คะแนน	- มาก	2	คะแนน
- ปานกลาง	3	คะแนน	- ปานกลาง	3	คะแนน
- น้อย	2	คะแนน	- น้อย	4	คะแนน
- น้อยที่สุด	1	คะแนน	- น้อยที่สุด	5	คะแนน

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ผลของการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้จากการนำ คะแนนของแบบสอบถามในส่วนดังกล่าวมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปล ความหมายของค่าเฉลี่ยในระดับต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระดับ	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

6. วัดประสิทธิผลของผู้ยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 1 ข้อ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- ยอมรับและกระตือรือร้นปฏิบัติทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 หมายถึง กลุ่มผู้นำทางนวัตกรรม (Innovators)
- ยอมรับและปฏิบัติตามตั้งแต่ช่วงแรกที่เริ่มทำ ISO 9001:2000 แล้วถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วย หมายถึง กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย (Early Adopters)
- เมื่อมีบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตาม ISO 9001:2000 ท่านก็ยอมรับและปฏิบัติตามด้วยเช่นกัน หมายถึง กลุ่มผู้ยอมรับได้เร็วส่วนมาก (Early Majority)
- ท่านลังเลที่จะปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 จนกว่าจะมีผู้ปฏิบัติตามเป็นจำนวนมาก หมายถึง กลุ่มผู้ยอมรับได้ช้าส่วนมาก (Late Majority)
- ไม่ยอมรับและปฏิเสธที่จะดำเนินการตามระบบ ISO 9001 : 2000 หมายถึง กลุ่มล่าช้า (Laggards)

7. การประเมินข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

- ข้อเสนอแนะในการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้รองศาสตราจารย์กิตติมา สุรสนธิ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบโครงสร้าง ลักษณะภาษาและความครบถ้วนของประเด็นคำถาม เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบก่อน (Pretest) กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งเป็น

สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แบบอัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542, น.45-47)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม
 k = จำนวนข้อคำถาม
 s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 s_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 หรือกำลังสองของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 (Standard deviation) ของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 ผลที่ได้จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดได้ค่า Alpha ดังนี้

0.6675

3. ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เมื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยจะเป็นจะนำไปแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้บริหาร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากหนังสือ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบความคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยายเพื่ออธิบายข้อมูลในด้าน

- คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

- การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
- การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
- ทักษะที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independence t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.1 ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independence t-test)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.2 ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.3 ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.4 ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 1.5 ดังนี้

H_0 : สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1 ดังนี้

H_0 : ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.1 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานไม่มีความสัมพันธ์การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่นักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองโดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.2 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองโดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 3.3 ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ทักษะที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 4.1 ดังนี้

H_0 : ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความ สัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความรู้ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความ สัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ เปอร์เซนต์ (Percent) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยมีสมมติฐานทางสถิติที่ 4.1 ดังนี้

H_0 : ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความ สัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

H_1 : ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สถิติที่ใช้ คือ เปอร์เซนต์ (Percent) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ศึกษา และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ให้คะแนนข้อคำตอบในแต่ละข้อ โดยการลงรหัสแบบการลงรหัส (Coding Sheet) เพื่อจัดระเบียบข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมจะนำไปวิเคราะห์

2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ทศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ Independent t-test , Analysis of variance (ANOVA) ,Percent และ Pearson's Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ

4. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ (Statistical package for Social Science) ในการประมวลผล คำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ และอธิบายผลการวิจัย

