

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าและวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนพัฒนาสังคมของมวลมนุษยชาติ โดยที่ สังคมมนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาอาศัยข่าวสารมากขึ้น การหลั่งไหลของข่าวสารไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม นวัตกรรม เทคโนโลยี รวมทั้ง ด้านการลงทุนของประเทศ (Transnational Informational Capitalism) ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศ ระดับภูมิภาค และในระดับโลก (Fuchs, 2007 pp. 49-78)

จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบัน เรากำลังเผชิญ ปัญหาวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจและการเงินของโลกครั้งสำคัญ ซึ่งเป็นที่วิตกกังวลของคนทั่วไปไม่ว่าจะเป็นแฮมเบอร์เกอร์ไครซิส ปัญหาการล้มละลายของธนาคารแบริงของอังกฤษภายในชั่วคืนเดียว รวมทั้ง วิกฤติ สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ด้อยคุณภาพ (Sub-prime) ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำให้มูลค่าอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐอเมริกาคดต่ำลงอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ และสภาพคล่องด้านการลงทุน รวมทั้ง ทำให้มูลค่าหุ้นตกต่ำอย่างต่อเนื่องทั่ว ภูมิภาคของโลก ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงผันผวนอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจปัจจุบัน และส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย นอกจากนี้ ภายในสังคมไทยเราก็ประสบปัญหาวิกฤติมากมายหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นระบบการเมืองที่อ่อนแอขาดประสิทธิภาพ ปัญหาความขัดแย้ง แตกแยก และแบ่งฝ่ายระหว่างชั่วอำนาจ ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมของไทยเกิดปัญหารุนแรงยิ่งขึ้น โดยที่ไม่เห็นหนทางที่จะแก้ไขให้สิ้นสุดลงได้

ผลกระทบที่ตามมาทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทั้งด้านการปรับเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบ และระบบการบริหาร สมัยใหม่ เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร (Reengineering) รวมทั้งการลดขนาดองค์กร ลดวันทำงาน การให้ลาออกด้วยความสมัครใจ หรืออาจจำเป็นต้องปิดกิจการในที่สุด ดังรายงานสถิติการขอปิดโรงงานอุตสาหกรรมในรอบเดือนมิถุนายน 2551 พบว่ามีโรงงานที่แจ้งขอเลิกกิจการ 235 แห่ง รวมเป็นเงินลงทุน 3,994 ล้านบาท ถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงที่สุดในรอบ 3 ปี นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2548 เป็นต้นมา โดยที่ นายทวิกิจ จตุรเจริญคุณ รองประธานด้านแรงงาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ไทย ซึ่งแจ้งว่า เบื้องต้นที่ประเมินไว้ในปี พ.ศ. 2552 คำสั่งซื้อหรือออเดอร์จะลดลงเฉลี่ย 30% เท่ากับว่าจะมีการปลดคนงานรวม 500,000-1,000,000 คน (ไทยรัฐ, 17 ส.ค. 2551, น. 1 และ 21 พ.ย. 2551, น. 1)

การนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อความอยู่รอดขององค์กรนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กรและเข้าใจความต้องการของบุคคลที่ต้องการการยอมรับ การสนับสนุนจากผู้คน และเข้าใจลักษณะธรรมชาติและบริบทต่างๆ ขององค์กร โดยที่องค์กรเป็นระบบสังคมอย่างหนึ่ง พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นไปตามกฎทางจิตวิทยาและสังคม พฤติกรรมของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากแรงขับภายในตัวเองเท่าๆ กับที่ได้รับจากอิทธิพลกลุ่ม ระบบสังคมขององค์กรซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) นอกจากนี้ องค์กรเป็นระบบเปิด (Open System) มีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรจึงมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่เสมอ (Katz&Kahn, 1966, pp. 28)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลายและได้นำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสินค้าและการบริการขององค์กร เนื่องจากสามารถปรับปรุงระบบงานทำให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ต้นทุนการผลิตต่ำลง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ทั่วโลกให้การยอมรับ โดยองค์การระหว่างประเทศที่เรียกว่า International Organization for Standardization หรือเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า “ISO” ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพสินค้า หรือการบริการ ที่เน้นด้านความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจัดระบบบริหารคุณภาพภายในขององค์กรทุกระบบ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า หรือการให้บริการในขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเน้นการจัดทำขั้นตอนการทำงาน ระเบียบวิธี และหลักเกณฑ์การดำเนินงานทุกขั้นตอน ตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานการทำงาน หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการดำเนินงานในทุกๆ ฝ่ายขององค์กร

แผนงานการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศชัดเจนว่าสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งปรากฏว่ามีหลายสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองในการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มาตรา 48 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ในราชกิจจานุเบกษาได้ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง

ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา”

(วารินทร์ สิ้นสูงสุด, 2542, น. 4)

โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย เป็น โรงเรียนเอกชนที่อยู่ภายใต้ กระทรวงศึกษาธิการเป็น องค์กรที่ไม่หวังผลกำไร (Non-Profit Organization) โดยจดทะเบียน จัดตั้งในนามของมูลนิธิการศึกษานานาชาติ และเปิดทำการสอนตั้งแต่ชั้นเด็กเล็ก จนถึงระดับ มัธยมศึกษา (ชั้นปี 13) โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ได้ริเริ่มนำระบบบริหารคุณภาพ การศึกษามาใช้ ในปี พ.ศ. 2551 โดยมีเป้าหมายหลัก คือ ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการศึกษา และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจ มีความคาดหวังสูงและต้องการระบบการศึกษาที่เป็นเลิศทางด้านวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อให้โรงเรียนสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดตามเป้าหมาย และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การเจริญเติบโตอันยั่งยืน

การรณรงค์เพื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ผู้บริหาร ให้ความสำคัญ และส่งเสริมการ พัฒนาบุคลากร รวมทั้ง วิเคราะห์บทพวนขีด ความสามารถขององค์กร และอุปสรรคที่อาจเป็นข้อจำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะบริบท ขององค์กร รวมทั้ง ศึกษาความต้องการของบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนรวมถึงผู้คนในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในองค์กร เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมายขององค์กร

การศึกษาเจตคติ ความรู้สึกของบุคคล จะช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มของการปฏิบัติที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ เมื่อบุคคลมีการปฏิบัติต่อกัน กระบวนการของการปฏิบัติต่อกัน จะมีเรื่องของ ความสามารถ สิ่งจูงใจ เจตคติและประสบการณ์ในอดีตเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงการคาดคะเนไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้น เจตคติจะเป็นสิ่งที่กำหนดเรื่องเป้าหมายและความเชื่อของคน และองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือ การสื่อสาร โดยที่ การสื่อสารเป็นกิจกรรม ที่มีความ สำคัญ และส่งผล ทำให้บุคคลเกิดเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดี และพนักงาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากฝ่ายบริหารเป็นอย่างดีเพียงพอแล้ว ก็จะช่วย ให้งานเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพเพิ่มพูนมากขึ้น และก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต (วุฒิชัย จ้านงค์, 2519, น. 6)

ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาระดับ การรับรู้ ข่าวสาร ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้ง ศึกษา เจตคติต่อระบบ

บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีผลต่อ พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษา เจตคติตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของไอเซน (Icek Ajzen) โดยคาดว่า เจตคติต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) มีความสัมพันธ์กับเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) นอกจากนี้ คาดว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) และเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คาดว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และส่งผลต่อ พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทำให้พนักงาน มีขวัญ กำลังใจในการทำงาน ที่ดี และเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานที่เป็นระบบ มีความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน ทำให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น และก่อให้เกิดผลผลิตและการบริการที่มี คุณภาพ มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ สามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และ ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน มากยิ่งขึ้น และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ รวมทั้ง การพัฒนาระบบ บริหารคุณภาพ ด้าน การศึกษาของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรในภาพรวม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา ระดับการรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มี ต่อเจตนาใน การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ที่มี ต่อเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ เจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรม ที่มี ต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สมมติฐาน

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
2. เจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนา ในการปฏิบัติ งานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
4. การรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตนาในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
5. เจตนา ในการปฏิบัติ งานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :200 0 มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
6. การรับรู้ความสามารถ ในการ ควบคุมพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อ ศึกษา ระดับ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษากลุ่มประชากรจากพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของไอเซน (Icek Ajzen)
2. ทำการวิจัยศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ พนักงานของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปโดยไม่รวมครูผู้สอน จำนวน 110 คน โดยเก็บข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

นิยามศัพท์

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** (Demographics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ซึ่งเป็นประชากรที่ต้องการศึกษา และเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

2. **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรชาวไทย ซึ่งไม่รวมครู ผู้สอน ของโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย จำนวน 110 คน ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบข่าย ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แบ่งเป็นหน่วยงานต่างๆ รวม 8 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรคน ฝ่ายการตลาดและพัฒนา ฝ่ายรับสมัครนักเรียน ฝ่ายประสานงานราชการ ฝ่ายไอ.ที. และฝ่ายการศึกษา

3. **การรับรู้ข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000** หมายถึง การรับรู้ข่าวสารของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยผ่านทางช่องทางการสื่อสารภายในโรงเรียน เช่น จากหนังสือ เอกสารเผยแพร่ อีเมล เว็บไซต์ของโรงเรียน จากการประชุมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และจากการฝึกอบรมหัวข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

4. **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000** คือ การบริหารที่เน้นระบบซึ่งใช้เพื่อบริหารคุณภาพในสถานศึกษา ในกระบวนการทำงาน โดยที่ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นการประสมประสานของวิธีการ วัสดุ เครื่องจักร คน สภาพแวดล้อม และการวัด ซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ความสามารถร่วมกันของแต่ละคนเป็นทรัพยากรในกระบวนการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ซึ่งเน้นการจัดทำขั้นตอนการทำงาน ระเบียบวิธี และหลักเกณฑ์การดำเนินงานทุกขั้นตอนตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ทั่วโลกให้การยอมรับโดยองค์ระหว่างประเทศที่เรียกว่า International Organization for Standardization หรือ เรียกว่า “ISO” (วรภัทร์ ภูเจริญ และ ไชยภรณ์ หิรัญบุรณะ, 2545)

5. **เจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000** หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความโน้มเอียงของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ที่จะกระทำพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างตามเนื้อหา ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ในช่วงที่มีการรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

6. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) หมายถึง แรงผลักดันจากสังคม องค์การ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และกลุ่มพนักงานอื่นๆ ที่สามารถรับรู้ได้ ว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรม ที่พึงกระทำ หรือไม่พึงกระทำ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง การแสวงหาและรับข้อมูลข่าวสาร ของพนักงานในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในช่วงที่มีการรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

7. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ของ พนักงานที่มีต่อความสามารถของตนในอันที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง การแสวงหาและรับข้อมูลข่าวสาร ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงที่มีการรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

8. เจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) หมายถึง ความพร้อมในการกระทำพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีผลต่อ พฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน โรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงที่มีการรณรงค์และนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

9. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Work Behavior) หมายถึง กระทำใดๆ ของพนักงาน ซึ่งแสดงถึงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียน รวมทั้ง การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย ในช่วงที่มีการรณรงค์และ นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรม และเจตนาเชิงพฤติกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย
4. เป็นประโยชน์ต่อการรณรงค์โครงการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมทั้ง การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปปฏิบัติในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย