

การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุรินทร์ ศรีทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาการบริหารการศึกษา
กันยายน 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ
ของ
สุนันท์ ศรีทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
กันยายน 2545

๒ ๑๕๖๓๖

14 11 2545

สุรินทร์ ศรีทอง. (2545). การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงรัตน์ เกษรแพทย์, ดร.พรพรรณ ไวยยางกูร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และเพื่อพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ จากโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เป็นโรงเรียนนาร่อง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรงเรียน จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มและลดตัวแปรเป็นขั้น ๆ

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน และด้านนโยบายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน ด้านการตรวจติดตามคุณภาพ และด้านการขอการรับรอง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนในการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2. คุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ สามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 49

A STUDY OF THE ADOPTION OF THE ISO 9002 STANDARD QUALITY SYSTEM
IN SECONDARY SCHOOLS UNDER THE DEPARTMENT OF GENERAL EDUCATION

AN ABSTRACT
BY
SURIN SRITHONG

Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University
September 2002

Surin Srithong. (2002). *A Study of the Adoption of the ISO 9002 Standard Quality System in Secondary Schools under the Department of General Education*. Master thesis. M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Puongrat Kesonpat, Dr. Pornpun Waitayangkoon.

This research aimed to study the relationships between personal characteristics ; attitude and information exposure, organizational characteristics, ISO 9002 Standard Quality System characteristics and adoption of the ISO 9002 Standard Quality System and to predict the adoption of the ISO 9002 Standard Quality System of the administrators in secondary schools under the Department of General Education.

The sample of this study was consisted of 316 directors, administrative assistant directors, academic assistant directors, controlling assistant directors, serviceable assistant directors, quality management representatives, heads of department and quality management committee from 17 pilot project schools. The instrument used for collecting data was the questionnaires. The statistical procedures for analyzing the data were percentage, means, standard deviation, alpha coefficient, pearson product-moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The research findings revealed as the followings :

1. Personal characteristics ; attitude and information exposure, organizational characteristics ; school goal and school policies, ISO 9002 Standard Quality System characteristics ; quality procedures, quality system audits and accreditation were found to be related to the adoption of the ISO 9002 Standard Quality System of the administrators in secondary schools under the Department of General Education.
2. Organizational characteristics ; school goal, ISO 9002 Standard Quality System characteristics ; quality procedures and personal characteristics ; attitude can predict variance the adoption of the ISO 9002 Standard Quality System at 49%.

ปริญญานิพนธ์

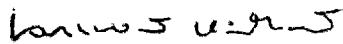
เรื่อง

การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ของ

นายสุรินทร์ ศรีทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)

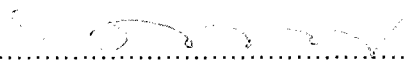
วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2545

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงรัตน์ เกษรแพทย์)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พรพรรณ ไวทยางกูร)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ดัตต์เจริญรัตน์)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ดร.พรพรรณ ไทยางกูร กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ตันท์เจริญรัตน์ และอาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์ ที่ได้ กรณาร่วมเป็นกรรมการสอบ ตลอดจนให้คำแนะนำเพิ่มเติมอันมีค่าแก่การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ กองทุน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณา มอบทุนสนับสนุนการวิจัยให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ ดร.สุวิชากร ชินะผา ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์วิพากย์ โรจนแพทย์ ผู้อำนวยการ นิรมล ธรรมะอุปการณ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแก้ไขและให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่กรุณาช่วยวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ มารดา ภรรยา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด

สุรินทร์ ศรีทอง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมา.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบความคิดในการวิจัย.....	7
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา.....	10
	สภาพปัจจุบันและประเด็นปัญหา.....	10
	จุดเน้นการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2542.....	12
	แนวทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2542.....	12
	นโยบายกรมสามัญศึกษา ด้านการบริหารงานคุณภาพ(ISO 9002) ประจำปี 2543.....	14
	แนวทางการพัฒนางานในความรับผิดชอบของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2544.....	14
	ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2545 มัธยมศึกษา.....	15
	ความหมายมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002.....	15
	แนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002.....	17
	ข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000.....	23
	ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002.....	28
	สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในโรงเรียน.....	29
	การยอมรับนวัตกรรมและมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002.....	32
	ความหมายของนวัตกรรม.....	32
	ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
2(ต่อ)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม.....	37
	คุณลักษณะของการยอมรับนวัตกรรม.....	42
	แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบ	
	คุณภาพ ISO 9002.....	44
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	57
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	57
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล.....	58
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า.....	63
	สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน.....	82
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	66
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
	ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	70
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
	การอภิปรายผล.....	72

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
5(ต่อ)	ข้อเสนอแนะ.....	77
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	77
	บรรณานุกรม.....	79
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และภาพประกอบ การประกันคุณภาพ(QA)โรงเรียนต้นแบบ(1998-1999).....	90
	ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม การวิจัย.....	94
	ภาคผนวก ค ตาราง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะ ของบุคคล ด้านเจตคติและการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้.....	96
	ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	103
	ภาคผนวก จ หนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม.....	113
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางข้อกำหนดในระบบคุณภาพ.....	17
2 ตารางการปฏิบัติงาน.....	20
3 ตารางกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ.....	22
4 ตารางการเปรียบเทียบประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการนำมาตราฐาน ระบบคุณภาพ ISO 9002 เข้ากับภาคอุตสาหกรรมกับภาคการศึกษา...	28
5 ตารางจำนวนประชากรของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรงเรียน.....	57
6 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นประชากรจำแนกตาม ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา.....	64
7 ตารางค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้บริหารโรงเรียน เป็นกลุ่ม ประชากรจำแนกตามลักษณะตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002.....	65
8 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ ทางบวก กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ ด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้.....	66
9 ตารางการวิเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน.....	67
10 ตารางคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอรับรอง ในการทำนุการยอมรับ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน.....	68
11 ตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารโรงเรียนแต่ละโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรง.....	91

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ตารางจำนวนและร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นประชากรจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ.....	92
13	ตารางความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การและคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน.....	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การศึกษาการยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.....	8
2 แสดงวัฏจักรนวัตกรรมและเทคโนโลยี.....	33
3 การประกันคุณภาพ (QA) โรงเรียนต้นแบบ (1998-1999).....	93

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กระแสโลกาภิวัตน์ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกทั้งในด้านประชากร สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการเมือง การเปลี่ยนแปลงสังคมโลก ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมไทยและการพัฒนาการศึกษาของไทย จำเป็นจะต้องเตรียมคน ให้พร้อม ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมไทยในอนาคตได้อย่างสันติ (พยุ้งศักดิ์ จันทรสรินทร์. 2541 : 6) ในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) จึงได้มุ่งเน้นพัฒนา คุณภาพการศึกษาและขยายการศึกษาให้ทั่วถึงคนทุกกลุ่มและเป็นธรรม เพื่อให้การศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถเต็มศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และเป็นทรัพยากรมนุษย์ของชาติที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อรับรู้และทันต่อเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้น ระบบการศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะ เป็นกระบวนการอบรมบ่มเพาะทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นตัวป้อนสำคัญของระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (ภิรมยา อินทรกำแหง. 2540 : 20) การศึกษาจึงต้องได้รับการจัดและ พัฒนาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้รับผลประโยชน์ทางการศึกษา มีความพึงพอใจ มีความศรัทธา และมีความเชื่อมั่นต่อระบบการศึกษาในการจัดและพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ด้วยเหตุนี้ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 จึงได้กำหนดให้หน่วยงาน ดันสังกัดและสถานศึกษาทุกระดับ จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา (สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. 2542 : 24 – 25) ถ้าการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ผลผลิตของการศึกษาซึ่งได้เกิดคุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลที่ผ่านกระบวนการทางการศึกษาย่อมมีคุณภาพไปด้วย ฉะนั้นหน่วยจัดการศึกษาที่ มีความสำคัญและใกล้ชิดกับนักเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องพัฒนามากที่สุด คือ โรงเรียน (กองแผนงาน กรมสามัญศึกษา. 2542 : บทนำ)

โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ได้สร้างกระบวนการพัฒนาคุณภาพของ โรงเรียนให้เป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพและมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับของนักเรียน ผู้ปกครอง และ ชุมชน ซึ่งจากการติดตามผลการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่าโรงเรียนมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาแตกต่างกันมาก กล่าวคือ โรงเรียนในกรุงเทพมหานคร และระดับจังหวัดมีมาตรฐานอยู่ในระดับดี ส่วนโรงเรียนระดับ อำเภอและตำบล มีมาตรฐานตั้งแต่ระดับพอใช้ถึงระดับที่ควรต้องปรับปรุง (กองแผนงาน กรมสามัญศึกษา. 2537 : บทนำ) จากสภาพของโรงเรียนที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันในหลาย ๆ ปี ได้ส่งผลให้เห็นถึงการกระจุกตัว และการเคลื่อนย้ายของนักเรียน เพื่อเข้าเรียนในโรงเรียน ที่คิดว่ามีคุณภาพได้มาตรฐาน จะเห็นได้จากผลการรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ใน กรุงเทพมหานคร ของกรมสามัญศึกษา ปีการศึกษา 2541 พบว่านักเรียนกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 36,782 คน มีทะเบียนบ้านและที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการของโรงเรียนร้อยละ 62.42 ที่เหลือร้อยละ 37.58 เคลื่อนย้ายไปเรียนยังโรงเรียนที่ต้องการโดยเคลื่อนย้ายข้ามพื้นที่บริการ ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 31.29 มาจากต่างจังหวัดร้อยละ 6.29 จากสภาพการเคลื่อนย้ายของนักเรียนและเหตุผลดังกล่าว ได้แสดงให้เห็นความแตกต่างของคุณภาพโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบ อัตราการเคลื่อนย้ายที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจะทำให้นักเรียนกระจุกตัวแย่งกันเข้าเรียนในโรงเรียนบางโรงเรียนที่ได้รับความนิยมสูงและเชื่อมั่นว่ามีคุณภาพ โรงเรียนที่ไม่ได้รับความนิยมน้อยจะรับนักเรียนไม่เต็มแผน นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานตามนโยบายส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนใกล้บ้าน ส่งผลกระทบต่อการเดินทาง ค่าใช้จ่ายสุขภาพ และการเรียนของนักเรียน นอกจากนี้ยังทำให้เกิดปัญหาการจราจรอีกด้วย (กรมสามัญศึกษา. 2542 : 3)

จากปัญหาดังกล่าว กรมสามัญศึกษา (2542 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จึงได้กำหนดนโยบายและมาตรฐานของสถานศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของสถานศึกษาในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นและหลักประกันต่อผู้รับผลประโยชน์ทางการศึกษา เกิดความพึงพอใจ ความศรัทธา ต่อระบบการศึกษาและต้องการให้สถานศึกษามีมาตรฐานเดียวกัน ได้กำหนดแนวทางให้มีระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนให้โรงเรียนพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการประกันคุณภาพทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษาด้วยมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จึงได้กำหนดให้โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา จำนวน 17 โรงเรียน เป็นโรงเรียนนำร่องและเป็นต้นแบบในการทำประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาเป็นกรอบดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน ถึงแม้ว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จะเป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่ประชาคมโลกยอมรับในการประกันคุณภาพทางภาคอุตสาหกรรมก็ตาม แต่ก็ก็เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่โรงเรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารการศึกษา เพื่อยกระดับสถานศึกษาสู่การประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุพล วังสินธ์. 2538 : 22) ดังนั้นโรงเรียนและสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้นำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการจัดระบบคุณภาพของโรงเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจแก่ผู้ได้รับผลประโยชน์ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ตลอดจนเพื่อให้เกิดการยอมรับในสถาบันที่สามารถจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานเมื่อจำเป็นต้องเข้าสู่การแข่งขันในระดับสากล (จำนง วงษ์ชาชม. 2541 : 29)

จากการติดตามความเคลื่อนไหวของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้นำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา 17 โรงเรียน พบว่ามีโรงเรียนมัธยมศึกษา 7 โรงเรียนพร้อมที่จะเข้ารับการประเมินมาตรฐาน ISO 9002 และคาดหวังว่าจะได้รับใบรับรองคุณภาพ

มาตรฐาน ISO 9002 อย่างแน่นอน สำหรับโรงเรียนที่เหลืออีกส่วนหนึ่ง ยังไม่สามารถเข้าประเมินมาตรฐาน และบางโรงเรียนได้ถอนตัวออกนั้น เกิดจากปัญหาโรงเรียนขาดความพร้อมในการดำเนินงาน บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดความเอาใจใส่จริงจัง เพราะบุคลากรมีความคลางแคลงในมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ว่าเป็นระบบบริหารคุณภาพของภาคอุตสาหกรรม เมื่อนำมาใช้กับระบบการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพได้หรือไม่ (กรมสามัญฯ ร.ร. สู่มาตรฐาน ISO ย้ำบุคคลสำคัญกว่าใบรับรอง. 2542 : 39)

การที่บุคลากรมีความคลางแคลงในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับระบบการศึกษานั้น อาจเป็นปัญหาจากการยอมรับหรือไม่ยอมรับในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน ซึ่ง จำนงษ์ วงศ์ชาชม (2541 : 29) ได้กล่าวว่าปัญหาในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ อาจมีสาเหตุมาจากวัฒนธรรมดั้งเดิมของผู้บริหารและบุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และได้สอดคล้องกับ วาจิต ตมะวิโมกษ์ (2539 : 33) ที่พบว่าสาเหตุที่บริษัท ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ประสบความสำเร็จในระยะเวลาดังนั้น เหตุผลที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ การยอมรับและความร่วมมือของพนักงาน และงานวิจัย พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9002 มาปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9002 เพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุน มาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากร คือ ความรู้ ความเข้าใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับการยอมรับในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาและระบบบริหารงานโรงเรียน จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาและเพิ่มพูนความพร้อมของผู้บริหารโรงเรียน อันจะนำไปสู่การแก้ไขในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างประสบความสำเร็จ สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาอื่นต่อไป

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่สัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารโรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และเสริมสร้างเจตคติ ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ อย่างประสบความสำเร็จ ที่มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษา การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยมีดังนี้ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการมองเห็นประโยชน์ และด้านการนำไปใช้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ จากโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เป็นโรงเรียนนาร่อง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรงเรียน จำนวน 316 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่

1.1.1 ระดับการศึกษา

1.1.2 เจตคติต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ

1.1.3 การรับรู้ข่าวสาร

- 1.2 คุณลักษณะองค์การ ได้แก่
 - 1.2.1 เป้าหมายของโรงเรียน
 - 1.2.2 นโยบายของโรงเรียน
- 1.3 คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่
 - 1.3.1 การดำเนินงาน
 - 1.3.2 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ
 - 1.3.3 การขอการรับรอง

2. ตัวแปรตาม คือ การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนในการยอมรับนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนได้ตัดสินใจยอมรับในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นผลให้ผู้บริหารโรงเรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

1.1 การมองเห็นประโยชน์ เป็นระดับความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับประโยชน์ของแนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการบริหารงานโรงเรียน ทำให้การปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

1.2 การนำไปใช้ เป็นระดับความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการนำแนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในการดำเนินการบริหารการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา

2. คุณลักษณะของบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร ที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ของผู้บริหารโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา จะส่งผลต่อการรับรู้และเรียนรู้ ในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียน

2.2 เจตคติต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ความเชื่อต่อมาตรฐานระบบคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียน เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา จะมีความรู้สึกหรือ

มีความเชื่อว่า แนวทางการดำเนินงานทางการศึกษาของโรงเรียนตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่แนวทางการดำเนินงานที่มีคุณภาพ

2.3 การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนได้แสดงออกถึงพฤติกรรมในการรับรู้และติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา จากสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วัสดุทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นป้ายโฆษณา และนิทรรศการทางวิชาการ เป็นต้น

3. คุณลักษณะองค์การ หมายถึง สภาวะแวดล้อมในโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมายของโรงเรียน และนโยบายของโรงเรียน ที่เกี่ยวกับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้

3.1 เป้าหมายของโรงเรียน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนที่เกี่ยวกับความชัดเจนและเหมาะสมในการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียน

3.2 นโยบายของโรงเรียน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารโรงเรียน ในการจัดทำโครงสร้างการบริหาร การแบ่งงาน การแบ่งอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และการจัดสรรทรัพยากรที่ส่งเสริมสนับสนุน ได้แก่ งบประมาณ สื่อวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียน

4. คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับแนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ และการขอการรับรอง ISO 9002

4.1 การดำเนินงาน หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนการจัดทำแผนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงาน การออกแบบพัฒนาระบบปฏิบัติงานและจัดเตรียมเอกสารระบบจัดการคุณภาพ นำระบบที่ออกแบบไว้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบระบบปฏิบัติงานเบื้องต้น

4.2 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการจัดทำ การตรวจติดตามการดำเนินการ ดังนี้ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนนำไปใช้งาน ตรวจสอบการนำเอกสารไปปฏิบัติ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และตรวจสอบกระบวนการ

4.3 การขอการรับรอง หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการขอยื่นขอรับรองคุณภาพ จากบริษัทหรือหน่วยงานจดทะเบียนเป็นผู้ออกไปรับรอง

5. ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ ที่เป็นโรงเรียนนาร่อง 17 โรง โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

6. คณะบริหารระบบคุณภาพ หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง และตัวแทน ครู-อาจารย์ เป็นผู้รับผิดชอบในการทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา นาร่อง 17 โรง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

7. โรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษาที่สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และเปิดสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่หนึ่งถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่สาม หรือถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่หก ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ

กรอบความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากร ในระดับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย สรุปเป็นกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้

จากแนวความคิดของ โรเจอร์ส (Rogers. 1995 : 193 - 349) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลความไวและระดับการยอมรับนวัตกรรม คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมมีความรู้สึกว่านวัตกรรมมีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า ๆ ที่ปฏิบัติกันมา หรือคิดว่าการนวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือมองเห็นประโยชน์หรือผลของนวัตกรรม และมีความรู้สึกว่านวัตกรรมสามารถนำไปใช้ได้ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่น่ามาใช้ในการบริหารการศึกษา ผู้วิจัย จึงได้กำหนดกรอบความคิดในการกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่

การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ประกอบด้วย การมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้

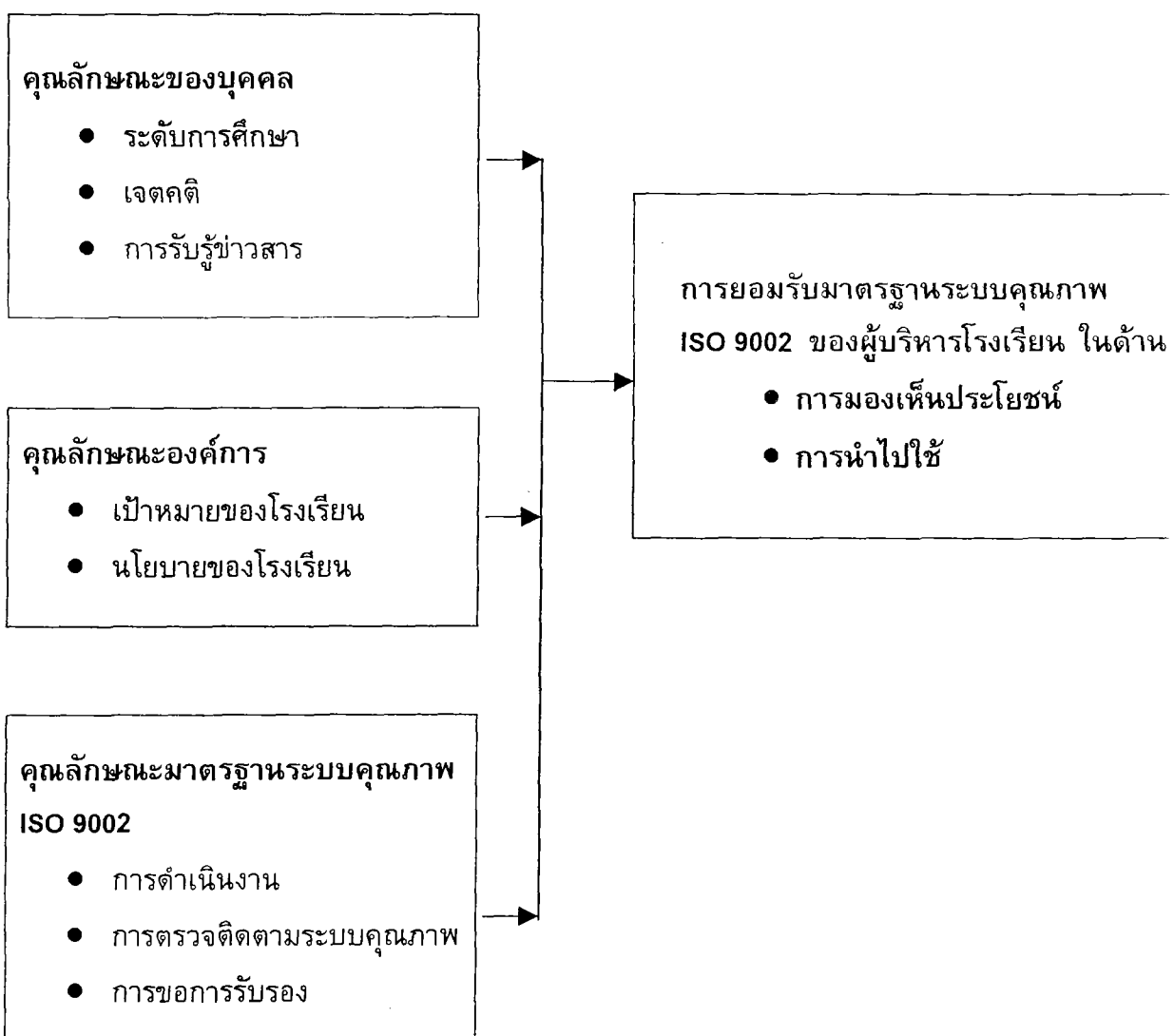
สต็อคคิลล์ และมอร์เฮาส์ (Stockdill & Morehouse. 1992 : 57 – 58) ได้กล่าวถึงผลจากการศึกษาการนำนวัตกรรมไปใช้ พบว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้ ความต้องการ ผู้ใช้นวัตกรรม ลักษณะองค์การ นวัตกรรมใหม่ที่เข้ามา และบุคลิกภาพของผู้ใช้ และโรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1983 : 169) กล่าวว่าคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม บุคลิกภาพ และพฤติกรรมในการสื่อสารเป็นปัจจัยในการยอมรับนวัตกรรม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบความคิดเป็นในการกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่

คุณลักษณะของบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร ระดับการศึกษา เจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร

• คุณลักษณะองค์การ ประกอบด้วย เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน
คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ประกอบด้วย การดำเนินงาน
การตรวจติดตามระบบคุณภาพ และการขอการรับรอง

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 การศึกษาการยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน
2. คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 สามารถพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ของผู้บริหารโรงเรียน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีเนื้อหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา
 - 1.1 สภาพปัจจุบันและประเด็นปัญหา
 - 1.2 ความหมายมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000
 - 1.3 แนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียน

มัธยมศึกษา

- 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
- 1.5 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ

ISO 9002 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

2. การยอมรับนวัตกรรมและมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
 - 2.1 ความหมายของนวัตกรรม
 - 2.2 ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม
 - 2.3 คุณลักษณะของการยอมรับนวัตกรรม
 - 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม
 - 2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบ

คุณภาพ ISO 9002

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา

1.1 สภาพปัจจุบันและประเด็นปัญหา

ในปัจจุบันนั้นยังเป็นที่กล่าวถึงกันทั่วไป ทั้งในและนอกวงการศึกษา ในประเด็นที่ว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาออกไปทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ยังมีคุณสมบัติต่าง ๆ ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนความประพฤติส่วนหนึ่งที่ไม่เป็นไปตามที่สังคมคาดหวัง ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ในสภาพปัจจุบันสังคมยังต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งถ้าวิเคราะห์ตามหลักเหตุผลแล้ว การที่คุณภาพการศึกษายังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม อาจมาจากสาเหตุสำคัญ ๆ 3 ประการ (สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. 2541 : 27 - 40) คือ

1. เป้าหมายคุณภาพการศึกษาที่ฝ่ายจัดการศึกษากำหนดไว้ ไม่ว่าจะในหลักสูตรหรือแผนงานต่าง ๆ หรือในการดำเนินงานจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ ยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมในสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน

2. การดำเนินการจัดการศึกษายังขาดความพร้อมด้านปัจจัย และ / หรือ การดำเนินงานยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงไม่ประสบความสำเร็จในคุณภาพการศึกษาตามความคาดหวังของสังคม

3. ยังขาดการกำหนดมาตรฐานความสำเร็จที่ชัดเจน หรือยังเข้าใจมาตรฐานความสำเร็จในคุณภาพแต่ละด้านไม่ตรงกันระหว่างผู้รับผิดชอบจัดการศึกษากับประชาชนทั่วไป

นอกจากนี้แล้วยังมีปัญหาคือ อื่นๆ อีกหลายประการ (สงบ. ลักษณะ. 2538 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้แก่

1. ผู้ที่จบการศึกษาในแต่ละระดับ ของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังไม่มีคุณภาพที่สังคมพอใจจนแสดงถึงการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม (Accountability)

2. ยังไม่มีมาตรฐานกลางที่โรงเรียนต่าง ๆ พึ่งพิงประสงค์ และพึ่งพิงผลิตให้ได้ผลเท่าเทียมกันเป็นอย่างน้อยในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน

3. มีความสับสนและขาดสภาพสมดุลย์ของแนวคิดต่าง ๆ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การควบคุมจากส่วนกลาง การให้โรงเรียนเป็นอิสระ และอยู่ในความดูแลของท้องถิ่น สัดส่วนของการบังคับวิชาเรียน และการปล่อยให้เลือกเรียนเสรี ความเข้มงวดในมาตรฐานความรู้ความสามารถและคุณธรรม จริยธรรม กับการยินยอมให้มีความยืดหยุ่นหลากหลาย

4. ขาดมาตรการที่จะกำกับและกำชับให้โรงเรียนดำเนินงานจริงจัง ในการพัฒนาคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางการใช้หลักสูตรให้ได้ผลสำเร็จจริงจัง

5. ขาดแรงจูงใจหรือการเสริมแรงเพื่อยกย่องให้เกียรติให้รางวัล ในความก้าวหน้าตามระบบตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนและคณะครู นักเรียน ที่มีผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน

เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยคำนึงถึงเป้าหมายสูงสุดที่เราต้องการคุณภาพและมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เรายอมรับ ประกอบกับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งชี้ให้เห็นว่าควรจะต้องมีการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้นอีก ทำให้สรุปได้ว่าเราจำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เกิดความสำเร็จถึงสภาพที่น่าพอใจ โดยทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำอยู่แล้วให้เหมาะสมและเข้มแข็งยิ่งขึ้น และเพิ่มเติมกิจกรรมอื่น ๆ ที่เห็นว่าจำเป็น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้ครอบคลุมทุก ๆ ส่วนของระบบ ซึ่งมุ่งเป้าหมายของการพัฒนาไปที่คุณภาพโรงเรียน เพราะ โรงเรียนเป็นหน่วยปฏิบัติหลักของการดำเนินงานทางการศึกษา

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น กรมสามัญศึกษาจึงได้กำหนดจุดเน้น และแนวทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2542 (บันทึกกรมสามัญศึกษา. 2542) ให้โรงเรียนมีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

จุดเน้นการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2542

1. เร่งรัดปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และมาตรฐานโรงเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้มาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับ มาเป็นกรอบดำเนินการ ได้แก่
 - 1.1 มาตรฐานระบบคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9002
 - 1.2 มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14000
2. ปฏิรูปการเรียนรู้โดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Child Center) ให้เรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติจริง ประกอบอาชีพจริง ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มาตรการสำคัญ
 - 2.1 จัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนสาขาวิชาต่าง ๆ 19 ศูนย์
 - 2.2 พัฒนาโรงเรียนให้มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน เป็นโครงการนำร่อง 9 โรงเรียน
3. พัฒนาครูด้วยความรู้ เทคนิค ทักษะ การจัดการเรียนการสอน โดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
4. พัฒนาสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนให้มีคุณภาพ
5. ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
6. ปรับปรุงระบบบริหารงานและการจัดการโดยกระจายอำนาจให้จังหวัด และโรงเรียนมากขึ้น
7. ดำเนินการบริหารและการจัดการอย่างประหยัด โดยปรับงบประมาณมาใช้ในสิ่งจำเป็นเร่งด่วน

แนวทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2542

1. ส่งเสริม สนับสนุน และขยายการดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในความรับผิดชอบทั้งในด้านการมัธยมศึกษา การศึกษาเพื่อคนพิการ และการศึกษาสงเคราะห์ ให้เหมาะสมและมีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนให้โรงเรียนพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการประกันคุณภาพทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษา มาตรฐานระบบคุณภาพ (ISO 9002) และมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001)
3. เร่งพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนไปสู่คุณภาพในระดับสากล โดยจะพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และเน้นการพัฒนาการเรียนการสอนในวิชาหลักด้านภาษาต่างประเทศ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีพื้นฐานอื่น ๆ เช่นเดียวกับการเรียนการสอนของโรงเรียนในประเทศที่พัฒนาแล้ว รวมทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพ การเสริมสร้างค่านิยมที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตไทยการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม

และการพัฒนาสุขภาพพลานามัย ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนมีความรู้ ความสามารถที่จะติดต่อสื่อสาร และร่วมมือได้กับประชาคมโลก มีพื้นฐานการปรับตัวได้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง คิดเป็น แก้ปัญหาได้ มีนิสัยรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประพฤติปฏิบัติตน และประกอบอาชีพที่เหมาะสม มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง สามารถดำรงชีวิตไทยได้อย่างมีความสุขในสังคมโลก

4. เสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในโรงเรียน ให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างหลากหลายต่อเนื่อง

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนาคุณภาพการเรียน การสอน และการสนับสนุนให้โรงเรียนในสังกัด ได้ใช้สื่อและนวัตกรรมจากศูนย์ดังกล่าว

6. เสริมสร้างลักษณะนิสัยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ประหยัด และนิยมไทย โดยสอดแทรกไว้ในกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียนอย่างผสมกลมกลืน

7. ป้องกันและแก้ไขปัญหาสารเสพติด

8. ส่งเสริมให้โรงเรียนร่วมมือ ช่วยเหลือกันในรูปแบบสหวิทยาเขต

9. ส่งเสริมการบริหารและจัดการศึกษาเชิงระบบ

กรมสามัญศึกษา ตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9002) ที่มีต่อคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด ดังจะเห็นได้จากการกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของกรมสามัญศึกษา ในปี 2541 และ 2542 กล่าวถึง จัดให้มีระบบประกันคุณภาพ การศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนให้โรงเรียนพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการประกันคุณภาพทาง การศึกษาของกรมสามัญศึกษา มาตรฐานระบบคุณภาพ (ISO 9002) และมาตรฐานระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ด้วยเหตุนี้เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2541 กรมสามัญศึกษา ได้พิจารณาคัดเลือกโรงเรียนในส่วนกลาง 9 โรง และโรงเรียนส่วนภูมิภาค 9 โรง เข้าร่วม โครงการอบรมคณาจารย์ และข้าราชการจากกรมสามัญศึกษา เรื่อง "Introduction and Documentation to ISO 9000" ณ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) โดยมีวัตถุประสงค์ ของโครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของผู้อบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากการ อบรมดังกล่าว ในเดือนมิถุนายน 2541 กรมสามัญศึกษาจึงได้จัดทำ "โครงการโรงเรียนต้น แบบ เพื่อนำระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9000) สู่การประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำคู่มือการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สู่การประกันคุณภาพ เพื่อให้โรงเรียนต้นแบบจำนวน 18 โรง ที่เข้าร่วมโครงการ ปฏิบัติตามระบบคุณภาพการ ศึกษา ISO 9002 และพัฒนาบุคลากรจากโรงเรียนต้นแบบ เป็นผู้ตรวจสอบ (Auditor) ที่ได้รับการรับรองจากสถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี และกรมสามัญศึกษา

จากการเข้าร่วมโครงการโรงเรียนนำร่องดังกล่าวของกรมสามัญศึกษา โรงเรียนใน โครงการโดยเฉพาะ 9 โรง ในส่วนกลาง (หรือโรงเรียนในกลุ่มโรงเรียนโครงการมาตรฐาน สากลของกรมสามัญศึกษา) ซึ่งได้แก่ โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร โรงเรียนมัธยม วัดมกุฏกษัตริย์ โรงเรียนมัธยมวัดนายโรง โรงเรียนวัดบวรนิเวศ โรงเรียนวัดราชาธิวาส โรงเรียนวัดน้อยนพคุณ โรงเรียนวัดบวรเมณฑล โรงเรียนวัดสังเวช และโรงเรียนวัดสระเกศ

โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาส่วนภูมิภาค 9 โรง ซึ่งได้แก่ โรงเรียนระยองวิทยาคม โรงเรียนสิงห์บุรี โรงเรียนสงวนหญิง โรงเรียนอุดมทรูณ์ โรงเรียนนิคมศิลป์ โรงเรียนมุกดาหาร โรงเรียนสุราษฎร์วิทยาลัย โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณ์กุลกัลยา และโรงเรียนเมืองเชียงราย (ได้ถอนตัว)

จากแนวทางการศึกษาของกรมสามัญศึกษาที่กล่าวข้างต้น กรมสามัญศึกษาได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนา ส่งเสริมให้โรงเรียนได้มีระบบประกันคุณภาพ จึงได้กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา และแนวทางพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนกรมสามัญศึกษา ให้มีการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

นโยบายกรมสามัญศึกษา ด้านการบริหารงานคุณภาพ (ISO 9002) ประจำปี 2543 ได้แก่

กรมสามัญศึกษา มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการจัดการศึกษา ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีคุณภาพ เป็นรูปธรรมในการบริหารการจัดการ ครอบคลุมถึงกระบวนการเรียนการสอน การอบรมพัฒนาบุคลากร การผลิตสื่อการสอน รวมถึงการนำเทคโนโลยีและภูมิปัญญาไทย มาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่กำหนด โดย

1. มุ่งมั่นที่จะจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหลักสูตร
2. ปลุกฝังให้บุคลากรของสถานศึกษา มีจิตสำนึกที่ดีต่ออาชีพและงานที่รับผิดชอบ
3. พัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมให้นวัตกรรม สื่อ และเทคโนโลยี มาใช้ในการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ
5. มุ่งเน้นให้นักเรียนได้มีการพัฒนาการในทุกด้าน ตามศักยภาพของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
6. สนับสนุนให้นวัตกรรม หรือมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการกระบวนการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

แนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2544

กรมสามัญศึกษา ในปีประจำปี 2544 ได้มีแนวทางพัฒนาระบบการจัดการศึกษา โดยกำหนดไว้ในแนวทางความรับผิดชอบของกรมสามัญศึกษา ในแนวทางที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

แนวทางที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา

เป้าหมาย โรงเรียนทุกโรงเรียนมีระบบการประกันคุณภาพของตนเอง สามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของกรมสามัญศึกษา ประจำปี 2545

กรมสามัญศึกษาได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของกรมสามัญศึกษา เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การประกันคุณภาพการศึกษา

เร่งปรับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวทางของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) โดยมุ่งเน้นให้โรงเรียนทุกโรงเรียนเพื่อพัฒนาตนเองและรายงานผลการประเมินมาตรฐานตามแบบรายงานของ สมศ.

เป้าหมาย

๑. โรงเรียนทุกโรงเรียนมีการจัดระบบการประกันคุณภาพ มีการประเมินเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีการรายงาน ตามแบบของ สมศ.
๒. โรงเรียนแกนนำปฏิรูปการเรียนรู้ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาจาก ผู้ประเมินของ สมศ. จำนวน ๑,๖๐๐ โรงเรียน

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า กรมสามัญศึกษามีนโยบายและจุดเน้นให้โรงเรียนมัธยมศึกษา ได้พัฒนาคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อให้โรงเรียนมัศึกษามีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน อย่างเช่นโรงเรียนมัศึกษานำร่อง 17 โรงเรียน เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษา แก่นนำในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เป็นอนุกรมหนึ่งของมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

1.2 ความหมายมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization เป็นภาษากรีก แปลว่า "เท่ากัน" เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลก สามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ (บรรจง จันทมาศ. 2542 : 16) ซึ่งมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง ที่เรียกว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 (ISO 9000 Series : Quality System) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 เรื่อง คือ

1. ISO 9000 : Quality Management and Quality Assurance Standard Guidelines for Selection and Use เป็นมาตรฐานการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ สำหรับเป็นแนวทางในการเลือกกรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม

2. ISO 9001 : Quality Systems Model for Quality Assurance in Design, Development , Production , Installation and Servicing เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ กำกับดูแลทั้งการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ

3. ISO 9002 : Quality Systems Model for Quality Assurance in Production and Installation เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่กำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้งและการบริการ

4. ISO 9003 : Quality Systems Model for Quality Assurance in Final Inspection and Test เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่กำกับดูแลเฉพาะการตรวจและการทดสอบ ขั้นสุดท้าย

5. ISO 9004 : Quality Management and Quality System Elements Guidelines เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพและระบบคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด โดยเป็นข้อแนะนำในการจัดระบบคุณภาพ

ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 (ISO 9000 Quality System Requirements) (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2540 : 128 – 145)

ข้อกำหนดคุณภาพเป็นแนวทางหรือแบบแผนในการจัดทำระบบคุณภาพ (คู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการทำงาน คู่มือวิธีทำงาน) ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ และแนวทางในการบริหารงานคุณภาพในองค์กร มีข้อกำหนด 20 ข้อ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ

ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ			
ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	x	x	x
2. ระบบคุณภาพ	x	x	x
3. การทบทวนข้อตกลง	x	x	x
4. การควบคุมการออกแบบ	x		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	x	x	x
6. การจัดซื้อ	x	x	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	x	x	x
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	x	x	x
9. การควบคุมกระบวนการ	x	x	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	x	x	x
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบเครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	x	x	x
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	x	x	x
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	x	x	x
14. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน	x	x	x
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษาและการส่งมอบ	x	x	x
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	x	x	x
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	x	x	x
18. การฝึกอบรม	x	x	x
19. การบริการ	x	x	
20. กลวิธีทางสถิติ	x	x	x

1.3 แนวทางการใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้เลือกมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เนื่องจากในระดับโรงเรียนมัธยมศึกษาไม่ได้สร้างและพัฒนาหลักสูตรมาใช้เอง มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีข้อกำหนดที่บังคับจำนวน 19 ข้อ (ยกเว้นข้อกำหนดข้อที่ 4 เกี่ยวกับการควบคุมและออกแบบ) ซึ่งข้อกำหนดแต่ละข้อได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และประกันคุณภาพของระบบงานและการบริการ เมื่อเกิดปัญหา หรือข้อบกพร่องในระบบงานหรือการบริการ จะต้องมีการค้นหา

สาเหตุและปฏิบัติการแก้ไขปัญหารวมทั้งป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก การนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในระดับโรงเรียนมัธยมศึกษา นั้น จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อกำหนดทั้ง 19 ข้อ อย่างถี่ถ้วน พร้อมทั้งตีความเพื่อใช้ทางด้านการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพของการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าการศึกษา มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากภาคบริการประเภทอื่น กล่าวคือ จุดมุ่งหมายหลักของการให้บริการการศึกษา คือ การให้นักเรียนเกิดการเรียนใน การที่จะพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนความมั่นใจ และการพัฒนาตนเองใน ด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคตของนักเรียนแต่ละคน และโดยภาพรวม ดังนั้นในการนำข้อกำหนดระบบคุณภาพทั้ง 19 ข้อ มาใช้ จำเป็นต้องมีการ ตีความ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรียนการสอน หรือการจัดการศึกษามีทิศทางที่ถูกต้อง และครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพของการศึกษา โดยมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละสถานการศึกษา ซึ่งคำอธิบาย และตีความข้อกำหนด ทั้ง 19 ข้อต่อไปนี้ เป็นคำอธิบายสรุปประกอบแนวทางการตีความเพื่อใช้ทางการศึกษา ทั้งนี้ โดยเทียบเคียงมาจากการตีความข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9002 ของประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ โดยระเบียบวิธีปฏิบัติที่กล่าวถึงในข้อกำหนดทั้งหมดนี้ เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติที่ต้องจัดทำไว้เป็นเอกสาร (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. 2541 : 19 - 28) ทั้งนี้ แนวทาง การใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้กับงานโรงเรียน ผู้ใช้ควรจัดแบ่งแผนการดำเนินงานออกเป็น 4 ระยะ

1. ระยะการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

1.1 ทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

1.2 วิเคราะห์งานที่ปฏิบัติและรวบรวมปัญหาต่างๆ ที่มีอยู่ โดยเทียบกับข้อกำหนดคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002

1.3 วางรูปแบบระบบคุณภาพ

1.4 เตรียมการสร้างทีมงานและผู้รับผิดชอบงาน

1.4.1 กลุ่มคณะผู้บริหาร (Steering Team) (ผู้บริหารระดับสูง มีอำนาจตัดสินใจ พิจารณานุมัติโครงการ เอกสารสำคัญต่างๆ)

1.4.2 แต่งตั้งผู้จัดการระบบคุณภาพหรือผู้จัดการโครงการ ISO 9002 หรือ QMR (Quality Management Representative) ทำหน้าที่

1.4.2.1 จัดระบบงาน ISO 9002

1.4.2.2 ติดตามงานจาก Action team

1.4.2.3 รายงานความก้าวหน้าของงาน ต่อคณะผู้บริหาร (Steering team)

- 1.4.3 แต่งตั้งกลุ่ม ISO 9002 (ISO 9002 team) ทำหน้าที่
 - 1.4.3.1 ประสานงาน ISO 9002 ภายในองค์กร
 - 1.4.3.2 ทำงานร่วมกับ / เป็นผู้ช่วย QMR (Quality Management Representative)
- 1.4.4 แต่งตั้งกลุ่มปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Action Team) ทำหน้าที่
 - 1.4.4.1 รับผิดชอบจัดระบบภายในหน่วยงาน
 - 1.4.4.2 ปฏิบัติตามเอกสารต่างๆ
- 1.4.5 จัดสมมนาผู้บริหารเพื่อให้เข้าใจระบบบริหารคุณภาพด้านความรู้เกี่ยวกับ ISO 9002 (Quality Awareness)
 - 1.4.5.1 การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 (ISO 9002 Implementation)
 - 1.4.5.2 การจัดทำเอกสารคุณภาพและแผนปฏิบัติการ (Quality Documents)

2. ระยะการออกแบบพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน และจัดเตรียมเอกสารระบบการจัดการคุณภาพ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กำหนดให้มีการจัดทำเอกสาร 4 ฉบับ

- 2.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
- 2.2 คู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)
- 2.3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- 2.4 เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน (Supporting Documents) เป็นเอกสารระบบการจัดการคุณภาพที่เขียนไว้ เพื่อแสดงรายละเอียดของระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งใช้เป็นสิ่งอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

"SAY WHAT YOU DO" บอก (เขียน) ในสิ่งที่ทำ

"DO WHAT YOU SAY" ทำในสิ่งที่บอก (เขียน)

การออกแบบพัฒนาระบบการปฏิบัติ จัดทำเอกสาร 4 ฉบับ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ซึ่งในเอกสารคู่มือการปฏิบัติจะประกอบไปด้วย ชนิดคู่มือ เนื้อหาสาระ และผู้จัดทำ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ระบบการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	เนื้อหาสาระ	ผู้จัดทำ
1	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	- นโยบายคุณภาพ (แนวทางและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้ได้คุณภาพ) - วัตถุประสงค์คุณภาพ - คำอธิบายลักษณะของโรงเรียน (สถานที่ตั้ง , ประวัติโดยสังเขป) - ข้อมูลการบริหารของโรงเรียน ขอบข่ายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร หน่วยงาน / ฝ่าย / หมวดวิชา - รายละเอียดของระบบการบริหารงานคุณภาพ - การจัดระบบสารสนเทศ - โครงสร้างผังการทำงาน / ระเบียบการปฏิบัติงานของโรงเรียน (Flow Chart)	- คณะผู้บริหาร (Steering team) - ผู้จัดการระบบคุณภาพ(QMR) - ทีมงาน ISO 9002
2	คู่มือระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)	- ผังการทำงาน/โครงสร้างโรงเรียน - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน - ความรับผิดชอบในฝ่ายต่างๆ - ผู้เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ - วิธีการทำงาน - เอกสารแบบฟอร์มที่ใช้	- กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/โรงเรียน
3	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	- วิธีทำงาน - วิธีใช้วัสดุอุปกรณ์ - เทคนิค วิธีทำงานทุกขั้นตอนอย่างละเอียด - กำหนดวันเริ่มใช้ (Effective Date) - ระบุวิธีแก้ไข	- คณะทำงานประกอบด้วย ตัวแทนจากทุกฝ่าย / แผนกในโรงเรียน

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อเอกสาร	เนื้อหาสาระ	ผู้จัดทำ
4	เอกสารเสริม (Supporting Documents)	- แบบฟอร์มต่างๆ ที่อ้างอิงในการปฏิบัติงาน - เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน (แบบฟอร์ม ตาราง แผนภูมิ แบบพิมพ์ต่างๆ)	

3. ระยะการนำระบบที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติงานจริง

3.1 นำเอกสารที่ออกแบบไว้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1.1 ปฏิบัติงาน

3.1.2 แก้ไขข้อบกพร่อง

3.1.3 แก้ปัญหา

3.1.4 ทบทวนหาแนวทางแก้ไขโดยคณะทำงานจากทุกกลุ่มงาน

3.1.5 แก้ไข / เปลี่ยนแปลงนโยบาย โดยทีมผู้บริหาร

4. ระยะการตรวจสอบระบบการปฏิบัติงานเบื้องต้น

4.1 ประเมินการปฏิบัติงาน / ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายในและภายนอก

4.2 ตรวจสอบระบบ

4.2.1 ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายใน (Quality Internal Audit)

4.2.2 การตรวจสอบจากคนนอก (Third Party Assessment)

4.2.3 การขอใบรับรอง (Certification Bodies)

ขั้นตอนการตรวจติดตามระบบคุณภาพ (Quality System Audits)

ตามระบบ ISO 9002 การตรวจติดตามระบบคุณภาพจะดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนการนำไปใช้งาน

2. ตรวจสอบการนำเอกสารไปถือปฏิบัติ

3. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน / ตรวจสอบกระบวนการ

การตรวจติดตามคุณภาพ จะดำเนินการเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีพนักงานในองค์กรเป็นผู้ตรวจสอบ

2. การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก มีพนักงานองค์กรอื่น เป็นผู้ตรวจ

3. การตรวจติดตามคุณภาพตามกฎเกณฑ์ มีพนักงานองค์กรอิสระที่ได้

รับว่าจ้างจากองค์กรตรวจสอบ เป็นผู้ตรวจ

ภายหลังจากการตรวจติดตามคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับว่าการดำเนินงานของโรงเรียน มีคุณภาพเป็นมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดทุกประการ โรงเรียนก็สามารถยื่นเสนอขอการรับรอง ISO 9002

กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ มี 5 ขั้นตอน คือ

1. วางแผน
2. เตรียมการ
3. ดำเนินการ
4. รายงานผล
5. ติดตามผล

กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ 5 ขั้นตอนที่กำลังมาข้างต้น นำมาแสดงรายละเอียดของกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพของแต่ละขั้นตอนได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ

วางแผน	เตรียมการ	ดำเนินการ	รายงานผล	ติดตามผล
กำหนด - วัตถุประสงค์ - ขอบเขตการตรวจสอบ - มาตรฐานที่ใช้ - เอกสารวิธีปฏิบัติงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ - แผนงานการตรวจติดตาม (ตรวจที่ไหน เรื่องใด จำนวนครั้ง)	- กำหนด / เลือกผู้ตรวจติดตาม - แจ้งเพื่อทราบต่อผู้จะถูกตรวจติดตาม - ศึกษามาตรฐานและเอกสารเกี่ยวกับสิ่งที่จะไปตรวจ - เตรียมรายการตรวจสอบ - ทำตารางการตรวจสอบติดตามอย่างละเอียด(ระบุเวลา สิ่งที่จะตรวจสอบ)	- ตรวจสอบตามจุดต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในแผน โดยสังเกตสภาพการทำงาน - สัมภาษณ์ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ - บันทึกข้อบกพร่อง / สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non - Conformance) - ทำคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request : CAR)	- จัดทำรายงานเพื่อสรุปผลการตรวจติดตาม - เสนอต่อผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ถูกตรวจสอบ	- ติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบ - รายงานผลการแก้ไขของผู้ถูกบัญชา

ภายหลังจากที่ดำเนินการตามข้อกำหนดต่าง ๆ จนโรงเรียนมีความมั่นใจว่า มีความพร้อมในการจัดระบบคุณภาพแล้ว ก็สามารถยื่นคำขอรับรองคุณภาพ โดยจะต้องเตรียมการตามขั้นตอนที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และหลังจากที่ได้รับใบรับรองคุณภาพ ISO 9002 แล้ว หน่วยงานรับรองคุณภาพจะกลับมาตรวจสอบปีละ 2 ครั้ง โดยจะแจ้งกำหนดการตรวจให้ทราบล่วงหน้า 1 สัปดาห์ หากผลการตรวจสอบพบ

ว่า มีข้อบกพร่องที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือมาตรฐาน ผู้รับผิดชอบต้องแก้ไขตามแบบฟอร์มคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Request : CAR)

ขั้นตอนการขอการรับรอง ISO 9002

การขอใบรับรอง ISO 9002 จะต้องยื่นขอจากบริษัทจดทะเบียน (Certified Body) เป็นผู้ออกใบรับรอง ซึ่ง

1. เป็นองค์กรที่สามารถให้การจดทะเบียนรับรอง ISO 9002
2. เป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองโดยสถาบันการรับรองแห่งชาติ (Nation Body of Accreditation) ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับอนุญาตจากรัฐบาล
3. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากรัฐบาลในยุโรปอย่างน้อย 1

ประเทศ

ข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้เลือกมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่มีข้อกำหนด 19 ข้อ (โดยยกเว้นข้อกำหนดข้อที่ 4 เกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตร) ได้แก่

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

ฝ่ายบริหารระดับสูงของโรงเรียนต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และประกาศให้ทุกคนในโรงเรียนยึดถือปฏิบัติ พร้อมทั้งต้องกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนต่าง ๆ ของโรงเรียน มีการระบุความต้องการทรัพยากรและบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วเพื่อทำหน้าที่ต่าง ๆ ของโรงเรียน มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารดูแลระบบคุณภาพ (Quality Management Representative เรียกว่า QMR) ฝ่ายบริหารต้องมีการทบทวนส่วนต่าง ๆ ของระบบคุณภาพเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งโดยปกติมักจะดำเนินการทบทวนระบบคุณภาพ อย่างน้อยปีละครั้ง

2. ระบบคุณภาพ (Quality System)

โรงเรียนต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพของการให้บริการการศึกษา โดยต้องจัดทำเอกสารอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedure) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้โดยคู่มือคุณภาพจะต้องครอบคลุม หรืออ้างอิงถึงระเบียบวิธีปฏิบัติซึ่งอาจจะสมบูรณ์ในตัวเองหรือบางกรณีอาจอ้างอิงถึงวิธีปฏิบัติงานก็ได้ นอกจากนี้โรงเรียนยังต้องดำเนินการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพได้รับการตอบสนองจากบุคลากรทุกฝ่าย และเพื่อให้การปฏิบัติต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การทบทวนข้อตกลง (Contract Review)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการทบทวนข้อตกลงและ พันธสัญญาต่าง ๆ ที่จะเกิดกับผู้ใช้บริการหรือผู้เรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เพื่อให้มั่นใจว่าโรงเรียนมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดบริการการศึกษาได้ตามข้อตกลง และพันธะสัญญาดังกล่าว ทั้งนี้ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในโรงเรียน ต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและมั่นใจในศักยภาพของโรงเรียน บันทึกข้อตกลงหรือพันธะสัญญาที่ทำกับผู้ใช้บริการหรือลูกค้านั้นต้องระบุข้อกำหนดต่าง ๆ ระหว่างโรงเรียนกับผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกจากนี้ระเบียบวิธีปฏิบัติต้องครอบคลุมขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติในการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงและพันธะสัญญาต่าง ๆ ไว้ด้วย

4. การควบคุมการออกแบบ (Design Control)

ข้อกำหนดในการควบคุมการออกแบบเป็นข้อกำหนดมาตรฐานสำหรับ ISO 9001 เท่านั้น ส่วน ISO 9002 ไม่ได้กำหนดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติในข้อนี้ การออกแบบสำหรับการศึกษาก็คือ การสร้างและพัฒนาหลักสูตร โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร โดยมีการทบทวน(Review) และการทวนสอบ(Verification) ตลอดจนการพิสูจน์ใช้งาน (Validation) อย่างถูกต้องทั้งในด้านระยะเวลา วิธีการ และผู้ดำเนินการ

5. ด้านการควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการทบทวนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและการเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ของโรงเรียน อันได้แก่ คู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารอื่น ๆ เช่น คู่มือ หลักสูตร ผลการสอบของนักเรียน และคู่มือการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าว มีความถูกต้องทันสมัย และมีอยู่ ณ หน่วยงานที่ควรจะมี เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีแบบแผน และมีประสิทธิภาพ

6. การจัดซื้อ (Purchasing)

โรงเรียนต้องจัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติของการจัดซื้อ การจัดหาสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของการศึกษาเข้าสู่โรงเรียน ตัวอย่างเช่น อุปกรณ์และสื่อประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดจ้างอาจารย์และผู้บรรยายพิเศษแก่นักเรียน เป็นต้น

7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจัดส่งมาให้ (Control of Customer Supplied Product)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมการพิสูจน์การใช้งาน การเก็บและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ และบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการ หรือลูกค้าของโรงเรียน ตัวอย่างเช่น วัสดุฝึกงาน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นักเรียนนำมามอบไว้ เพื่อการเรียนการสอน เป็นต้น หากมีการชำรุดสูญหายหรืออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมต่อการใช้งานแล้วต้องมีการจดบันทึก และแจ้งแก่ลูกค้าทันที ทั้งนี้ความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งมอบ

8. ด้านการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability)

ในกรณีที่เหมาะสมโรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ กระบวนการเรียนการสอน ตัวอย่างเช่น คำอธิบายรายวิชาตามหลักสูตร ระเบียบสะสมของนักเรียน ตลอดจนตารางสอนและสื่อการสอน เป็นต้น ในการนี้โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการสอบกลับได้(Traceability) ของระเบียบสะสมของนักเรียนแต่ละคน ซึ่งจะทำให้สามารถสอบกลับได้เกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักเรียนแต่ละคน ตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนจนจบจากโรงเรียน ในการนี้พบว่าระบบเลขประจำตัวของนักเรียน ใช้ในกรณีนี้ได้

9. การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียนซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการเรียนการสอน หรือคุณภาพของระบบการศึกษาของโรงเรียน อันได้แก่ การคัดเลือกและรับนักเรียน ตารางปฏิบัติงานของบุคลากร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ และบุคลากร ระบบการบริการนักเรียน ห้องสมุด ระบบการจบการศึกษาของนักเรียน ตลอดจนระบบการเข้าเรียนของนักเรียนและระบบการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการเรียนการสอนหรือการให้บริการการศึกษาทั้งหมดของโรงเรียน ดำเนินไปภายใต้ภาวะที่มีการควบคุม

10. การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Testing)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและทดสอบกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดกระบวนการให้บริการการศึกษา ทั้งนี้เพื่อทวนสอบ ให้เห็นว่าผลิตผลของโรงเรียนเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่ตั้งไว้ การตรวจสอบและการทดสอบในข้อนี้ ครอบคลุมตั้งแต่การตรวจสอบ และการทดสอบนักเรียนที่รับเข้าศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดการวัดผลและการประเมินผลกระบวนการเรียนการสอนระหว่างที่นักเรียนอยู่ในโรงเรียนที่ครอบคลุมกระบวนการวัดผล และประเมินผลรายวิชาต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ การตรวจสอบและทดสอบตามข้อกำหนดยังรวมความไปถึงการตรวจสอบ และการทดสอบในขั้นสุดท้ายก่อนที่นักเรียนจะสำเร็จการศึกษา หรือได้รับอนุมัติให้จบการศึกษาอีกด้วย

11. การควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ (Control of Inspection Measuring and Test Equipment)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการควบคุมการสอบเทียบประสิทธิภาพ และการดูแลรักษาความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัดผลการเรียนรู้ของนักเรียน ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนรายวิชาต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์(ถ้ามีการนำมาใช้) ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยต้องมีการควบคุมกระบวนการและสภาวะแวดล้อมในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นอย่างดีด้วย

ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อบกพร่องของเครื่องตรวจสอบ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบต่าง ๆ ดังกล่าว และดำเนินการปรับแต่งให้ความเที่ยงตรง สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

12. สถานะการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้สถานะ ในการตรวจสอบและทดสอบผลิตผลของการจัดการศึกษาในขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ ผลการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ ความก้าวหน้าและการพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวนักเรียนตลอดจน โปรแกรมหรือหลักสูตรการศึกษารวมถึงเมื่อจบการศึกษาไปแล้วด้วย ทั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดของหลักสูตรหรือไม่อย่างไร อันจะเป็นการให้ความมั่นใจได้ว่านักเรียนที่มีผลการเรียนรู้ตามมาตรฐานข้อกำหนดเท่านั้น ที่ผ่านการศึกษาในแต่ละระดับจนสำเร็จการศึกษา

13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง (Control of Nonconforming Production)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการที่จะทำให้อย่างมั่นใจได้ว่าผลการจัดการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่ถูกนำไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ ตัวอย่างเช่น สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในด้านการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ได้แก่ ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและระดับคุณภาพของสิ่งนี้อ่านวยต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในหลักสูตรหรือไม่เป็นไปตามกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนไม่เป็นไปตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล เป็นต้น ในการนี้ต้องมีการทบทวนและดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนนั้น หรือยกเลิกการใช้หลักสูตรนั้น หากเป็นกรณีของนักเรียนหรือผู้เรียน อาจมีการจัดสอน จัดสอบใหม่ โอนไปเรียนหลักสูตรอื่น ๆ หรือแนะนำให้ลาออกไป เป็นต้น

14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการแก้ไขและการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ของโรงเรียน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขนั้น โดยทั่วไปเกิดจากการมีสภาพการเรียนการสอนไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือปัญหาจากการร้องเรียนของผู้เรียน และผู้ใช้บริการการศึกษาของโรงเรียน สำหรับการป้องกันนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จาก แหล่งข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อการบ่งชี้สาเหตุของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ อันจะเป็นทางที่นำไปสู่การขจัดโอกาสของการมีสภาพการเรียนการสอนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือการร้องเรียนของผู้เรียน และผู้ใช้บริการการศึกษาของโรงเรียน

15. การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ บรรจุหีบห่อ รักษา และการจัดส่ง (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Deliver)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการ เกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบทางกายภาพของผลิตผลของการศึกษา อันได้แก่ ผลงานต่าง ๆ ที่แสดงออก ซึ่งการเรียนรู้ทางวิชาการ นักเรียน หลักสูตร และเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ข้อสอบ หนังสือ

ตำรา และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ระเบียบวิธีปฏิบัติ ควรครอบคลุมถึงการจัดการเกี่ยวกับระบบเชื้ออำนาจต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดให้แก่นักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการสำหรับนักเรียน นับตั้งแต่เรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของแต่ละคน สถานที่เรียน ที่พักอาศัย การจัดหาอาหาร การขนส่ง รวมถึงเรื่องของการแนะแนวอาชีพ และการให้คำปรึกษาปัญหาของผู้เรียน

16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้การรวบรวมการจัดทำดัชนี หรือจัดเป็นหมวดหมู่ การสืบค้น การนำเข้าแฟ้ม การเก็บการดูแลรักษาและการจดนำไปใช้งาน ซึ่งบันทึกคุณภาพที่ต้องมีการควบคุม ได้แก่เอกสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามข้อกำหนดทุกข้อที่กำหนดให้มี และเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่ได้มีการจัดทำขึ้น อันเป็นผลมาจากการควบคุมกระบวนการ เช่น รายงานจากหน่วยงานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง บันทึกการทบทวนหลักสูตรจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง รายงานจากผู้ตรวจภายนอกเกี่ยวกับหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ เอกสารการรับรองมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาตลอดจนบันทึกการให้รางวัลและเกียรติยศแก่นักเรียนและบันทึกการเข้าเรียนเป็นต้น ทั้งนี้บันทึกคุณภาพอาจอยู่ในรูปของเอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

17. การตรวจสอบภายใน (Internal Quality Audits)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบและการประเมินอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อทวนสอบว่ากิจกรรมในระบบคุณภาพและผลที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ และเพื่อวัดประสิทธิภาพของระบบคุณภาพในการนี้ต้องกำหนดให้มีการบันทึกผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และรายงานให้ฝ่ายบริหารทบทวนข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ต้องมีการแก้ไขโดยมีการกำหนดระยะเวลาของการดำเนินงานแก้ไข การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องดำเนินโดยผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อกิจกรรมที่ทำการตรวจติดตามคุณภาพ ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมมาแล้ว

18. การฝึกอบรม (Training)

โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการบ่งชี้ความจำเป็นของการฝึกอบรม และการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งอาจจัดทำในรูปของการฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา การวิจัย หรืออื่น ๆ ทั้งนี้โดยยึดหลักว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะอย่าง ๆ ต้องมีพื้นฐานความรู้ มีการฝึกอบรม และประสบการณ์เฉพาะอย่าง ในกรณีนี้ต้องมีการเก็บรักษานันทิประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรด้วย

19. การให้บริการ (Servicing)

ในกรณีที่โรงเรียนได้มีข้อตกลงไว้กับลูกค้า หรือนักเรียนเกี่ยวกับการบริการ(หลังสำเร็จการศึกษาแล้ว) ซึ่งอาจให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมเพิ่มเติม เป็นต้น โรงเรียนต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานให้บริการการทวนสอบ และการรายงานผลการให้บริการทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริการบรรลุตามจุดมุ่งหมายของข้อตกลงที่กำหนดไว้

20. กลวิธีทางสถิติ (Statistical Techniques)

โรงเรียนต้องบ่งชี้ความต้องการ กลวิธีทางสถิติที่จำเป็นสำหรับการกำหนดการควบคุม และการทวนสอบสมรรถนะของกระบวนการเรียนการสอน และผลของการเรียนของนักเรียน พร้อมกันนั้นโรงเรียนก็ต้องจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับกลวิธีทางสถิติ ตัวอย่างของขอบข่ายที่ต้องใช้กลวิธีทางสถิติ เช่น อัตราการสำเร็จของนักเรียน การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า การเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการเรียนการสอน เป็นต้น (เสาวนิตย์ ชัยมุสิก. 2541 : 56 – 65)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

การนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในภาคการศึกษาโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ตามกำหนด 19 ข้อ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 การเปรียบเทียบประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ใช้กับภาคอุตสาหกรรมกับภาคการศึกษา

ภาคอุตสาหกรรม	ภาคการศึกษา (ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ)
- ได้เปรียบคู่แข่งทางการค้า - มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ - ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน - เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าสูงขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น เพราะลูกค้ามีความมั่นใจในด้านสินค้ามากขึ้น - ประหยัดค่าใช้จ่าย และต้นทุนการผลิต - ปลุกฝังความคิดเรื่องคุณภาพ ซึ่งก่อให้เกิดแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	- มีการทำงานอย่างเป็นระบบ - มีการจัดเอกสารอย่างเป็นระบบ - ได้ระบบการทำงานที่สามารถวัดผลความสำเร็จได้ - มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน - มีระบบการทำงานที่เน้นการป้องกันปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา - ได้ระบบการควบคุมคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จริง - ภาพพจน์องค์กรดี

ตาราง 4(ต่อ)

ภาคอุตสาหกรรม	ภาคการศึกษา (ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ)
- มีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดี ทั้งด้านวินัยการทำงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนถึงขั้นตอนงาน เอกสารต่าง ๆ - แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ดี - ได้รับตรา (Logo) การรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้ในการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น (ได้รับความเชื่อถือจากองค์กรอื่น ๆ) - ผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด - สามารถวางแผนการผลิตได้ดี	- บุคลากรทำงานได้ง่ายขึ้น เพราะมีเอกสารบอกวิธีการทำงานอย่างชัดเจน - มีระบบการทำงานเป็นทีม - บุคลากรขององค์กร รู้จักการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นเป้าหมายขององค์กรสำคัญและความสำเร็จของบุคคลเน้นการทำงานเป็นทีม - มีบรรยากาศการทำงานแบบเปิดเผย มีการประชุม ทุกคนมีส่วนร่วมวิจารณ์ และแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาบนพื้นฐานของเหตุผล และข้อมูลมติที่ประชุมถือเป็นยุดิ

1.5 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

ศิริชัย เอื้อสุขภักดี (2542 : 60 - 63) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แบ่งเป็นสาเหตุใหญ่ ๆ อยู่ 3 ด้าน ได้แก่

1. ธรรมชาติขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1.1 ความพร้อมของระบบเดิม หมายถึง องค์กรที่มีระบบการทำงานที่มีจุดรั่วไหลในการควบคุมกระบวนการทำงานมากนั้น ค่อนข้างลำบากในการที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เพราะจะต้องแก้ไขจุดบกพร่องนั้นเป็นการยาก และใช้เวลานาน

1.2 ขนาดขององค์กร หมายถึง องค์กรมีขนาดใหญ่มีระบบการทำงานที่ซับซ้อน มีจำนวนพนักงานมาก

1.3 กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนไม่ชัดเจนขอบเขตขององค์กรไม่ชัดเจนหรือจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรยังตกลงกันไม่ได้

1.4 ผู้บริหารองค์กรไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง การวางตัวในการดำเนินงาน เช่น ผู้บริหารที่มีลักษณะมั่นใจตนเองสูง เชื่อมั่นความคิดของตนเองใช้อำนาจสั่งการโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ทีมงานไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

2. ความเข้าใจของตัวบุคคล อาจจำแนกได้เป็นดังนี้

2.1 ผู้บริหารระดับสูง

2.1.1 ความไม่เข้าใจเนื้อหาของระบบ ISO 9000

2.1.2 ขาดการสนับสนุนและส่งเสริมในการจัดสรรทรัพยากรให้

เพียงพอ

2.1.3 ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง ในการผลักดันการจัด
ทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ให้ประสบความสำเร็จ

2.1.4 เกิดความขัดแย้งกันเองในแนวทางการดำเนินงานของ
ผู้บริหารในองค์กร

2.2 ผู้จัดการระบบคุณภาพ หรือ QMR (Quality Management
Representative) และทีมงาน

2.2.1 การใช้ทีมงานที่ไม่ใช่ทีมงานขององค์กร เป็นผลทำให้เกิด
ความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน และถ้าทีมงานนั้นไม่ยอมรับฟังผู้ปฏิบัติงานประจำ ทำให้เกิด
ความแตกแยกไม่ให้ความร่วมมือ

2.2.2 เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในตัวทีมงานบ่อย ๆ เกิดความไม่
ต่อเนื่องในการดำเนินงาน

2.3 บุคลากร

2.3.1 บุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9000

2.3.2 บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่หลายตำแหน่ง

2.3.3 บุคลากรกลัวตนเองหมดความสำคัญ

2.4 บุคคลอื่น ในที่นี้หมายถึงที่ปรึกษา (Consultant) ไม่มีประสบการณ์
ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

3. การดำเนินงาน

3.1 การจัดสรรเวลาไม่เหมาะสมในการดำเนินงาน

3.2 ขาดความเข้าใจในการดำเนินงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบ
คุณภาพ ISO 9000

3.3 ความไม่ชัดเจนในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

3.4 ความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และการจัดทำ
เอกสารไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง

3.5 ขาดการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร

3.6 ทีมงานขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบ
คุณภาพ ISO 9000

3.7 ขาดการติดตามผลและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

จำนง วงษ์ชาวม (2541 : 29) กล่าวถึงปัญหาในการจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้บริหารไม่จริงจัง ขาดการสนับสนุนทั้งเวลาและกำลังใจ
2. ไม่มีเวลาทำ
3. วัฒนธรรมดั้งเดิมของผู้บริหารและบุคลากรบางคน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่

4. ศึกษาแล้วไม่เข้าใจในมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

โรแบร์ (2540 : 3) กล่าวถึง ปัญหาในการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 มีสาเหตุดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
2. เกิดจากการจัดการขององค์กร
3. เกิดจากบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ
4. ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นเท่าที่ควร

วิพากย์ โรจนแพทย์ (2542 : 39) ได้กล่าวถึงโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษาที่อยู่ในโครงการนำร่องโรงเรียนต้นแบบ ISO 9002 จำนวน 17 โรง และ ISO 14001 จำนวน 15 โรง นั้น มีบางโรงเรียนไม่สามารถเข้าสู่การประเมินตามมาตรฐาน ISO 9002 และมีบางโรงเรียนได้ถอนตัวออกไป อาจสรุปปัญหาได้ดังนี้

1. ความไม่พร้อมในการดำเนินงาน
2. บุคลากรขาดความเอาใจใส่อย่างจริงจัง
3. ผู้บริหารโรงเรียนมีการโยกย้ายทำให้การดำเนินงานไม่ต่อเนื่อง
4. ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรของโรงเรียนขาดความรู้ความเข้าใจใน

การดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

5. บุคลากรทางการศึกษามีความคลางแคลงในมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมนั้น นำมาใช้ในการศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษาได้จริงหรือไม่

จากสภาพปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เป็นโรงเรียนนำร่องเป็นต้นแบบ ISO 9002 ไม่สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อาจสรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น อาจมาจากสาเหตุที่ตัวบุคคล ขาดความรู้ ความเข้าใจ ความเอาใจใส่ มีเจตคติที่ไม่ดี หรือขาดการยอมรับในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2. การยอมรับนวัตกรรมและมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

กรมสามัญศึกษาได้นำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร การศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษาให้ มีมาตรฐานเดียวกัน โดยการนำกระบวนการ หรือวิธีการของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของอุตสาหกรรม มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษา ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่ง ดังความหมายของนวัตกรรมต่อไปนี้

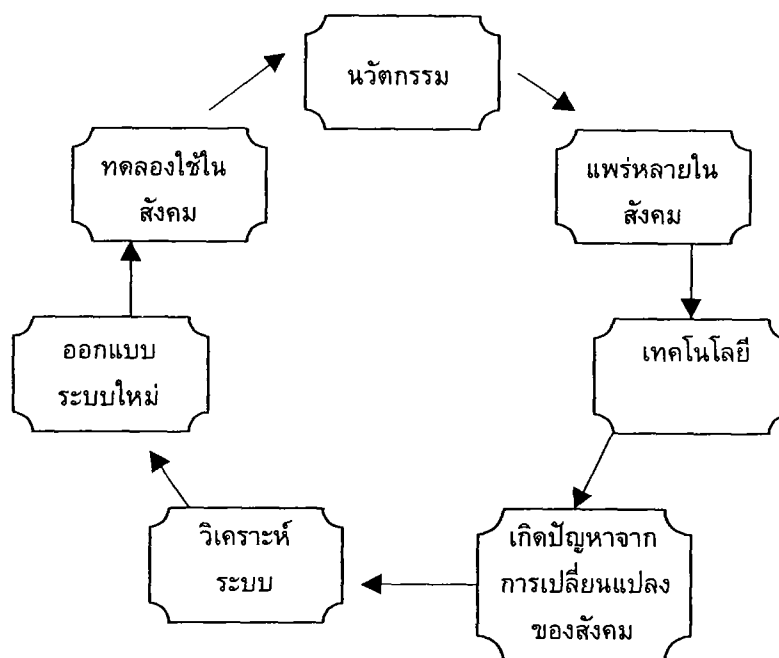
2.1 ความหมายของนวัตกรรม

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้มากมายดังนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2522 : 18) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การปฏิบัติการ หรือการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาใช้หรือเปลี่ยนแปลงแนวความคิดเพื่อปรับปรุงวิธีการที่ทำอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

โมตัน (ฉลองชัย สุรวัฒนบุรณ. 2531 : 36 ; อ้างอิงจาก Moton. n.d.) ให้ความหมายว่า นวัตกรรม หมายถึง การทำให้ใหม่ การปรับปรุงของเก่าและพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรหน่วยงานหรือองค์กร ไม่ใช่เป็นการล้มล้างหรือยกเลิกสิ่งเก่าหมดทุกอย่าง แต่เป็น การปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบอยู่รอด

นิพนธ์ สุขปรดี (2533 : 15 -17) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง ระบบการศึกษาที่พิสูจน์ได้ว่าดีที่สุดในกาลปัจจุบัน และอยู่ในระหว่างเผยแพร่ ให้เป็น เทคโนโลยีที่แพร่หลาย ดังนั้นเทคโนโลยีกับนวัตกรรม จึงมีความสัมพันธ์ดังภาพประกอบ 2 ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 วัฏจักรนวัตกรรมและเทคโนโลยี

โรเจอร์ส (Rogers. 1962 : 13) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิดวิธีการ กระบวนการ การกระทำหรือสิ่งใหม่ ๆ ที่นำมาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม หรือนำมาเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม แม้ว่า ความคิด วิธีการ การกระทำหรือสิ่งใหม่ ๆ นั้น จะเคยใช้ในสังคมอื่นได้ผลดีมาแล้วก็ตาม แต่ ถ้านำมาใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมอีกแห่งหนึ่งก็จัดว่าเป็นนวัตกรรม

สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิด วิธีการ กระบวนการ การกระทำสิ่งใหม่ ๆ นำมาปรับเปลี่ยนหรือประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาหรือการดำเนินการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นที่ยอมรับในสังคมที่ดีขึ้น

จากความหมายของนวัตกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ในการนำแนวความคิด วิธีการ กระบวนการ ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในการจัดระบบบริหารงานหรือพัฒนามาตรฐานคุณภาพของภาคอุตสาหกรรมมาใช้ในการจัดระบบบริหารงานเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการศึกษา เพื่อการแก้ปัญหาระบบการบริหารงานหรือเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพดีขึ้น ได้มาตรฐาน และเป็นหลักประกันคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ดังนั้น มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จึงถือว่าเป็นนวัตกรรมประเภทหนึ่งด้วย

2.2 ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นในสมองในการตอบสนองต่อนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่โดยผ่านขั้นหรือระยะต่างๆ ไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะมีการยอมรับหรือปฏิเสธ ทำให้ส่งผลสะท้อนไปยังพฤติกรรม ที่นำไปสู่การ

เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทางสังคมและวัฒนธรรม ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับไว้หลายท่านแตกต่างกันดังนี้

ฮอฟแลนด์ และเจนิส (Hovland & Janis. 1959 : 35) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง กระบวนการที่จะนำไปสู่ความเชื่อในสิ่งที่ได้รับ ซึ่งเป็นกระบวนการภายในจิตใจเกิดขึ้นหลังจากได้รับสารซึ่งไปกระตุ้นให้เกิดความสนใจแล้ว ผู้รับสารจะตีความหมายของสารนั้นทำให้เกิดความเข้าใจขึ้นจนกระทั่งมีทัศนคติที่ดีในสิ่งที่ได้รับ ซึ่งกล่าวได้ว่า เกิดการยอมรับในขั้นต้นแล้ว และผลที่ตามมาคือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมซึ่งเป็นผลของการสื่อสารที่ผู้รับสารจะแสดงออกสามารถสังเกตได้

โรเจอร์ส (Rogers. 1962 : 76 – 120) ได้แบ่งกระบวนการการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตื่นตัว (Awareness) เป็นขั้นที่บุคคลเป้าหมายได้เริ่มรับทราบว่ามีสิ่งใหม่สำหรับเขาเกิดขึ้นแล้ว แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งใหม่นั้น
2. ขั้นสนใจ (Interest) เป็นขั้นที่บุคคลเป้าหมายมีความสนใจในสิ่งใหม่นั้นว่ามีทางเป็นไปได้หรือไม่ที่เขาจะใช้สิ่งนั้น จึงต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากขึ้น
3. ขั้นไตร่ตรอง (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลเป้าหมายคำนึงถึงผลดีที่เขาจะได้เปรียบเทียบกับผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากยอมรับสิ่งใหม่มาใช้ในการชั่งใจว่าสิ่งใหม่นี้มีประโยชน์เพียงใด
4. ขั้นลองทำ (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลเป้าหมายใช้สิ่งใหม่นั้นในลักษณะการทดลองทำดูก่อน เช่นลองปลูกพืชที่แนะนำในพื้นที่ขนาดย่อม หรือลองลงทุนสักเล็กน้อยก่อนเพื่อที่จะดูว่าสิ่งใหม่นั้นให้ผลเช่นไรในสภาพความจริง
5. ขั้นนำไปใช้ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลเป้าหมายยอมรับสิ่งใหม่โดยที่เห็นว่า ผลการทดลองทำดูนั้นให้ผลดีคุ้มค่า หรือในทางตรงข้ามบุคคลเป้าหมายอาจไม่ยอมรับในสิ่งนั้นก็ได้

กระบวนการยอมรับที่กล่าวมานั้นยังมีข้อบกพร่องหลายประการ คือ

1. กระบวนการนี้สิ้นสุดที่การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้ว บุคคลมิได้ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเสมอไป บางคนตัดสินใจไม่ยอมรับนวัตกรรมก็มี
2. ขั้นตอนทั้ง 5 ไม่ได้เกิดขึ้นตามลำดับเสมอไป บางขั้นอาจถูกข้ามไป เช่น การทดลอง ส่วนขั้นการประเมินหรือไตร่ตรองนั้น ก็เกิดขึ้นตลอดกระบวนการมากกว่าที่จะเกิดขึ้นเพียงขั้นเดียวใน 5 ขั้น
3. กระบวนการนี้มักจะไม่จบลงด้วยการยอมรับนวัตกรรมโดยสิ้นเชิง แต่บุคคลยังมีการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมในภายหลังได้

จากข้อบกพร่องของกระบวนการยอมรับ โรเจอร์ส จึงได้เปลี่ยนแปลงแก้ไขบางส่วนที่เกี่ยวกับการยืนยันผลการตัดสินใจมาใช้ โรเจอร์ส (นุกูล สารวงศ์. 2541 : 32 - 35 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1983 : 193 – 209. *Diffution of Innovation*) ได้เสนอกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ปรับปรุงจากแนวคิดเดิม เกี่ยวกับกระบวนการยอมรับที่เสนอไว้ในปี ค.ศ. 1962 ทั้งนี้เพื่อให้แนวคิดใหม่สามารถอธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคล ในการยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ยอมรับได้มากขึ้นหรือกระจ่างขึ้น กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge) เป็นการเริ่มต้นของกระบวนการ ซึ่งบุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมและได้สัมผัสนวัตกรรม และเริ่มต้นการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท

1.1 ความรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และรู้ว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไรบ้าง

1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้นวัตกรรม ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อสื่อสารมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานที่เผยแพร่วัตกรรม ความรู้ประเภทนี้ช่วยให้สามารถเข้าใจใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการกฎเกณฑ์ของนวัตกรรมความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้การใช้นวัตกรรมนั้นอย่างได้ผล

2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion) เป็นขั้นที่เกี่ยวกับอารมณ์และท่าทีความรู้สึกของบุคคลว่าเห็นด้วยหรือไม่ เป็นกิจกรรมในสมองของบุคคลเป็นเรื่องความคิด ในขั้นนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญ คือ แสวงหาข่าวสารข้อมูลว่า นวัตกรรมนั้นเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในสภาวะปัจจุบันและอนาคตหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์หรือโทษต่อสภาพการทำงานของบุคคลนั้น ถ้าพิจารณาเป็นประโยชน์ ความรู้สึกจะพัฒนาไปในทางบวกต่อนวัตกรรมนั้นในการยอมรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมที่มีอยู่แต่ยังมีความไม่แน่ใจในนวัตกรรมและอาจมีความรู้สึกเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น เป็นผลมาจากการรับรู้คุณค่านวัตกรรม ดังนั้น การจูงใจจึงสอดคล้องกับการประเมินทางเลือก ในขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจทั่วไป

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม ถ้าหากเขามีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ก็มีความรู้สึกชอบและเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น แต่การตัดสินใจนั้นยังขึ้นอยู่กับ 2 ขั้นที่ผ่านมา คือ ขั้นความรู้ และขั้นการจูงใจ และการพิจารณาลักษณะของนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ สภาพสังคม และขนบธรรมเนียมประเพณี

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation) เป็นขั้นที่เป็นผลมาจากการตัดสินใจ ซึ่งบุคคลจะพยายามแสวงหาสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรมต่อไป เพื่อให้มีความเชื่อมั่นใน

การนำนวัตกรรมไปใช้มากขึ้น และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และทราบว่าตนจะแก้ปัญหาได้อะไรด้วย โดยปกติเมื่อนวัตกรรมได้ถูกนำไปใช้แล้วขั้นตอนจะสิ้นสุดลงและนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป

5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลแสวงหาข่าวสารข้อมูลและแรงเสริมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของตน ถ้าข้อมูลที่ได้รับสนับสนุนข้อมูลเดิม เขาจะไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหากข้อมูลขัดแย้งข้อมูลเดิมก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น และกลุ่มที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมอาจเปลี่ยนเป็นการยอมรับนวัตกรรมนั้นก็ได้

ระดม เศรษฐกร (2512 : 34) ให้ความหมายของการยอมรับ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มตั้งแต่บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ จนกระทั่งตัดสินใจรับเอาสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่นั้นไปปฏิบัติ

โรเจอร์ส และชูเมเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1971 : 172) ให้ความหมายการยอมรับนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการตัดสินใจนำนวัตกรรมนั้นไปใช้เพราะมีความคิดว่าการนวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นตั้งแต่ได้สัมผัส ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจกินเวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

ธัชชัย แสงสินแก้ว (2527 : 85) ได้กล่าวว่าการยอมรับนวัตกรรมหมายถึง กระบวนการทางจิตของแต่ละคนที่เริ่มตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปจนถึงการยอมรับจากหนึ่งไปสอง จากสองไปสี่ เพิ่มขึ้นจนกลายเป็นการยอมรับและปฏิบัติของคนส่วนใหญ่ในชุมชนเราเรียกเป็นกระบวนการแบ่งกระจายนวัตกรรม

ปัญญา หิรัญรัศมี (2529 : 185 – 187) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรมหมายถึง เป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีที่จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพมากน้อยแค่ไหน ซึ่งลักษณะการยอมรับของบุคคลแบ่งออกได้อีกหลายขั้นตอน ก็ยังมีผลต่อการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างออกไป และกระบวนการทางจิตใจของแต่ละบุคคลที่เริ่มตั้งแต่การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปจนถึงยอมรับเทคโนโลยีนั้นอย่างเปิดเผย และให้การศึกษาถึงกระบวนการยอมรับนั้น

เพลินพร ผิวงาม (2533 : 14) ได้สรุปความหมายของการยอมรับว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคล ในการจะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่า ทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นโดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาแล้วครั้งหนึ่ง โดยระยะเวลาในการตัดสินใจรับเอานั่นอาจกินเวลาเป็นปี ๆ

สต็อคคิลล์ และมอร์เฮาส์ (Stockdill & Morehouse. 1992 : 57 – 58) ได้กล่าวถึงผลจากการศึกษาการนำนวัตกรรมไปใช้ที่ศูนย์โทรคมนาคม มหาวิทยาลัย Minnesota พบว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ความต้องการ
2. ผู้ใช้นวัตกรรม
3. ลักษณะองค์การ
4. นวัตกรรมใหม่ที่เข้ามา
5. บุคลิกภาพของผู้ใช้

จากความหมายการยอมรับนวัตกรรม ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรมหมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับในการนำไปใช้ เริ่มตั้งแต่ได้สัมผัส ถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจ และยืนยันการปฏิบัตินั้น โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีจึงเกิดการยอมรับในสิ่งนั้น ๆ ดังนั้นมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษา จากที่กล่าวมาข้างต้นการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หมายถึงกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับในการนำไปใช้ในการบริหารโรงเรียน นั้นเริ่มจากบุคคลได้สัมผัสหรือถูกชักจูงให้ยอมรับ ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัติ นอกจากนี้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ จากผู้รู้ ผู้ชำนาญ มวลชนมากมาย ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อว่าการนำมาตราฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้นั้น เป็นกระบวนการที่มีประโยชน์ที่สามารถพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงเรียนเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม จึงเกิดการตัดสินใจยอมรับในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม

แบทเทน (Batten. 1957 : 55) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับที่สำคัญ คือ ระยะเวลา โดยเฉพาะระยะเวลาที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน หรือช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม จะมีผลต่อการยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

แอลเลน (Allen. 1971 : 273-293) ได้กล่าวถึงอุปสรรคต่อต้าน หรือปัจจัยสนับสนุนต่อการยอมรับนวัตกรรมว่าเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่าง คือ

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยมจะต้องเข้ากันได้กับนวัตกรรม
2. ปัจจัยทางจิตวิทยาโดยทั่วไปบุคคลจะเกิดความเคยชินอยู่กับแผนชีวิต หรือการปฏิบัติอย่างเก่าและรู้สึกว่าจะเดิมคืออยู่แล้วไม่ยากเปลี่ยนแปลงวันแต่ของใหม่จะดีกว่า

3. ปัจจัยทางสังคม ผู้รับการเผยแพร่จะต่อต้านนวัตกรรมที่รับเข้าไปใช้แล้ว จะทำให้สภาพของสังคมเขาขาดดุลยภาพ เกิดสภาวะไร้ระเบียบแต่สภาวะดังกล่าวมองเห็นได้ยาก และใช้เวลานานมากเลยที่เดียวกว่าจะมองออก

4. ปัจจัยทางด้านนวัตกรรม ถ้าปรากฏว่านวัตกรรมที่แพร่หลายเข้าไปนั้นมีวิธีการที่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับการเผยแพร่เกิดความวุ่นวายไม่เข้าใจ นวัตกรรมนั้นย่อมถูกละเลย

5. ปัจจัยทางด้านผลประโยชน์ นวัตกรรมนั้นต้องมีผลประโยชน์ต่อผู้รับการเผยแพร่

ฟอสเตอร์ (Foster. 1973 : 170 – 173) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับไว้ว่า สภาพเศรษฐกิจ สังคม ความยากจน บุคคลสำคัญที่มีอำนาจ และพวกที่ต้องการรายได้สูงขึ้น มีผลต่อการยอมรับ

ส่วนเฟอร์กูสัน (Ferguson. 1977 : 3172 - A) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม พอสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะการเป็นผู้นำของผู้บริหารในระยะเริ่มแรก
2. ความสามารถและความตั้งใจของครูในฐานะผู้บริหารห้องเรียน
3. การวางแผนการใช้นวัตกรรมเพื่อนำไปสู่ความสนใจในการใช้ครูต่อไป และเพื่อประกันความล้มเหลวของการใช้

4. ความเข้มแข็งในนวัตกรรมนั้น
5. ความเกี่ยวข้องของทีมงานในกระบวนการนวัตกรรมนั้น
6. การสนับสนุนของคณะกรรมการบริหาร
7. ความยุ่งยากของจุดมุ่งหมายและเป้าประสงค์ขั้นสุดท้าย

โรเจอร์ส และชูเมกเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1983 : 169) กล่าวว่า คุณลักษณะของบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการยอมรับนวัตกรรมว่าช้าหรือเร็วมี 3 ประการ ดังนี้

1. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้มีการศึกษาสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีฐานะทางสังคมสูง หรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิตจะเกิดการยอมรับสูงกว่า และเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาด้วยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ

2. บุคลิกภาพ พวกที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วและรับได้มาก มักจะเป็นผู้ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิม มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่า เป็นผู้มีเหตุผลดี และทัศนคติที่ดีต่อการรักษา สามารถคิดและเข้าใจนามธรรมดีกว่า เป็นผู้ชอบเสี่ยงภัย มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่า ถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคม และทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้ง หรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำในการเผยแพร่นวัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชนหรือสื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมาก เพราะมีโอกาสแสวงหาข่าวสารมากและเป็นผู้ที่มีระดับการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528 : 24 – 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม 4 ประการ คือ

1. ตัวความรู้หรือลักษณะของเทคโนโลยี

1.1 ลักษณะภายในเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้เร็วถ้าเทคโนโลยีนั้นมีความสอดคล้อง (Similar and fit) และความต้องการของผู้ใช้ ลักษณะง่ายมาแบ่งแยกทำเป็นขั้นตอนโดยไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการถ่ายทอดเทคโนโลยี และการรับใช้ เป็นเทคโนโลยีที่ไม่มีความเสี่ยง มีความแน่นอนเห็นผลได้ชัดเจน

1.2 ลักษณะภายนอกเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้เร็วถ้าเทคโนโลยีนั้นสอดคล้องและสมดุลง (Compatibility) กับโครงสร้างทางวัฒนธรรม เช่น ความเชื่อ ค่านิยมและประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมาย เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และเคยมีการปฏิบัติอย่างได้ผลมาแล้วในสังคมอื่น

2. ตัวผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) การชักนำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องยึดหลักการดังนี้

2.1 ทราบปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทำการศึกษาสภาพพื้นที่ของทรัพยากรที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาโครงสร้างของระบบถ่ายทอดในชุมชน และระบบการติดต่อสื่อสารในชุมชน

2.2 กำหนดส่วนประกอบของสถานการณ์ให้ชัดเจน อย่างน้อยต้องรู้ว่าใครหรืออะไรที่เกี่ยวข้องในระบบทั้งหมดตลอดจนรู้ว่าใครเป็นผู้ต่อต้าน ข่าวสารมีขอบเขตแค่ไหน และพยายามหากลยุทธ์ในการดำเนินการให้เหมาะสม

2.3 จำแนกและวินิจฉัยสภาพและบทบาทของผู้ถ่ายทอดเทคโนโลยีเอง วิเคราะห์ว่าเรามีความสามารถในการแก้ปัญหาแค่ไหน ทำอย่างไร จึงจะนำทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกชุมชนมาสนับสนุนได้เต็มที่

2.4 วินิจฉัยส่วนประกอบของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะทำให้เกิดการยอมรับ

2.5 คัดเลือกการดำเนินการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้บังเกิดผลดี และวางแผนเพื่อดำเนินการตามกลยุทธ์ โดยประสานงานระหว่างผู้นำ

2.6 จัดระบบการเพิ่มความรู้ความสามารถในการรับรู้ โดยการทำงานเป็นกลุ่มลงทุนไม่สูง ใช้เวลาที่มีอย่างจำกัดสอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจ ขนาด ลักษณะความสลับซับซ้อนของการประกอบการ และมีสื่อกลางรับเทคโนโลยีที่ใช้ในเวลาสั้น

3. กลุ่มบุคคลเป้าหมายหรือองค์การเป้าหมาย อัตราการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มบุคคลเป้าหมายแตกต่างกัน ปริมาณการยอมรับเทคโนโลยีสูง และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการทำลายพฤติกรรมเก่า ๆ ที่ไม่เหมาะสม ต้องการเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ที่ดีกว่า ต้องการแสวงหาความชำนาญใหม่ ๆ ต้องการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและต้องการได้รับความมั่นคงจากการยอมรับเทคโนโลยี

4. สถานการณ์และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในการยอมรับเทคโนโลยี จะมีอัตราเร็วและระดับสูงในสังคมที่มีสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม เช่น ความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ขนาดความหนาแน่นของประชากร สถานภาพและลักษณะพื้นฐานทางสังคม สภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น ดิน ฟ้า อากาศ เหมาะสมกับสภาพเทคโนโลยี

บุญสม วราเอกศิริ (2529 : 162) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมไว้ดังนี้

1. แหล่งข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุโทรทัศน์ ข่าวสาร ควรจะไปตามช่องทางที่รับ หากไม่ได้รับข่าวสารเลยก็ว่าจะไม่เกิดการยอมรับ
2. ระดับการศึกษา ถ้าหากระดับการศึกษาสูง ก็จะมีคามสนใจอ่านข่าวสาร ถ้าระดับการศึกษาต่ำ ก็อ่านไม่ออก อธิบายเข้าใจยาก
3. ประเภทของการฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ หรือไม่ หากมีความรู้อยู่บ้าง ก็จะมีการยอมรับเร็วและสูง
4. อายุ คนหนุ่มสาวมักจะกล้าเสี่ยง เชื่อคำแนะนำได้มากกว่าผู้สูงอายุ ซึ่งมักจะลังเล เชื่อยาก
5. ภูมิหลังความเป็นมาในการประกอบอาชีพ ว่าเคยประกอบอาชีพนั้นมาหรือไม่ ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด
6. ขนาดของที่ดินทำกิน หากมีที่ดินทำกินพอสมควรหรือขนาดใหญ่ที่จะขยายได้ ก็จะได้รับได้ดี แต่ถ้าไม่มีที่ดินหรือมีจำกัดจะขยายต่อไปไม่ได้ การยอมรับสิ่งใหม่ดูจะน้อยลง
7. การศึกษาของบุตรหลาน หากบุตรหลานได้รับการศึกษา ความโน้มเอียงที่จะยอมรับก็จะมีมาก เพราะได้รับแรงสนับสนุนชักจูงจากบุตรหลาน
8. การเยี่ยมเยียนจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริม หากไม่มีการเยี่ยมเยียนหรือไม่บ่อย การยอมรับจะมากน้อยไม่เหมือนกัน
9. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น หากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นมาก และทั่วถึงหรือใกล้ การได้รับข่าวสารก็จะมีมากกว่า การยอมรับก็จะมีมากตามไปด้วย
10. การจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วม เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดกลุ่ม ซึ่งเป็นการโน้มน้าวให้คุ้นเคย
11. ระบบของสังคมที่อาศัยอยู่เป็นลักษณะสังคมใหม่หรือสังคมเก่า การได้รับการพัฒนามากน้อยเพียงใด เปิดหรือปิดการรับความรู้ใหม่ ๆ หรือเป็นสังคมล้าหลัง ตรงต่อขนบธรรมเนียมประเพณี
12. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย หากมีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ การยอมรับเกิดขึ้นเร็วและในอัตราที่สูง

เทสมาร์ (Tessmar. 1990 : 241) ได้กล่าวถึงปัจจัยทางสังคมของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ในการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางสังคมเป็นผลทำให้เกิดความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการยอมรับ ซึ่งมีคุณลักษณะดังนี้

1. ใช้ตามสภาพจริง
2. ใช้ได้อย่างถูกต้อง
3. ใช้ได้อย่างต่อเนื่อง

อลาวี และโจซิมส์ธาเลอร์ (Alavi Joachimsthaler. 1992 : 106 –162 ได้กล่าวถึงปัจจัยของบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับ ได้แก่

1. ความรู้ของบุคคล หมายถึงความรู้ที่เกี่ยวกับกระบวนการ และการใช้ข้อมูล
2. บุคลิกภาพของบุคคล หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ระดับของความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของบุคคล ความเชื่อมั่นหรือความคาดหวัง และความชอบเสี่ยงของบุคคล
3. ข้อมูลประชากร หมายถึง อายุ ระดับการศึกษาของบุคคล
4. คุณสมบัติเฉพาะบุคคล ได้แก่ การฝึกฝน ประสบการณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม

นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม (2541 : 126 - 127) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการที่บุคคลจะยอมรับสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากร ซึ่งหมายถึง คนทุกคนที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนั้น ๆ เพราะบุคคลเป็นผู้ใช้นวัตกรรมที่บุคคลเราจะยอมรับใช้นวัตกรรมนั้นหรือไม่เขาจะต้องพิจารณาแล้วว่านวัตกรรมนั้นให้ประโยชน์แก่เขามากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นการยอมรับในสิ่งใหม่ ๆ นั้น ย่อมล้มเหลว แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า นวัตกรรมนั้นมาจากผู้มีอำนาจ แม้ว่าคนในสังคมไม่เห็นด้วยก็ตาม ก็ยังมีผลต่อการนำไปใช้ ซึ่งถ้านวัตกรรมนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ผลดีแล้วทุกคนในสังคมจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นมาภายหลังได้ แสดงว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติติดตามนั่นเอง

2. ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมเป็นอย่างมาก เพราะนวัตกรรมส่วนใหญ่ต้องใช้เวลา ใช้งบประมาณในการดำเนินการ ถ้าฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีพอก็จะเป็นการแบกภาระมาก หรืออาจไม่สามารถนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้เลย ฐานะทางเศรษฐกิจจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อนวัตกรรม นับตั้งแต่เริ่มประดิษฐ์นวัตกรรม เริ่มทดลอง และการนำไปใช้

3. เทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางวิชาการ เนื่องจากเทคโนโลยีทางด้านต่าง ๆ ก้าวหน้าไปมาก โดยเฉพาะทางด้านอุตสาหกรรม วิศวกรรม เกษตรกรรม ได้เจริญก้าวหน้าไปมาก สิ่งเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้คนเรามีเจตคติที่ดี และยอมรับเอาสิ่งใหม่ๆ เพราะวิทยาการใหม่ ๆ ได้ถูกนำมาใช้ในสังคมมากขึ้น ทำให้เกิดตัวอย่างและการเลียนแบบกันขึ้นในวงงานต่างๆ ความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมมากขึ้น

4. ความเชื่อดั้งเดิม ค่านิยม และประเพณีของสังคม มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมมาก ผู้รับนวัตกรรมเข้ามาใช้การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลในสังคมนั้นด้วยว่า สิ่งที่น่าเข้ามาใหม่นั้นขัดกับความเชื่อ ค่านิยม และประเพณีของสังคมนั้นหรือไม่ การนำเอาสิ่งใหม่มาใช้ทันทีโดยขาดการศึกษาที่ถูกต้อง ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เพราะวัฒนธรรมของแต่ละสังคมนั้นแตกต่างกัน

โรเจอร์ส (Rogers. 1995 : 193 – 349) ได้ให้คำนิยามการแพร่กระจายของนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการที่นวัตกรรมนั้นได้รับการยอมรับจากสมาชิกของชุมชน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายของนวัตกรรมทำให้เกิดการยอมรับที่สำคัญมี 4 ประการคือ

1. ลักษณะของนวัตกรรม
2. การเผยแพร่ข้อมูล
3. ระยะเวลา
4. ระบบของสังคม หรือลักษณะองค์การที่นำมาใช้

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของบุคคล สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม เจตคติ ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ ความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ข่าวสาร และลักษณะของนวัตกรรม ดังนั้นปัจจัยที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อาจขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ

2.4 คุณลักษณะของการยอมรับนวัตกรรม

ไมล์ (สาลี ทองธิว. 2526 : 28 – 29 ; อ้างอิงจาก Mile. n.d.) กล่าวถึงคุณสมบัติและลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับของสังคมไว้ดังนี้

1. นวัตกรรมที่มีค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไป เช่น ค่าจัดหา ค่าบำรุงรักษา จะได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่มีราคาแพงกว่า
2. นวัตกรรมนั้นมีความสะดวกในการใช้เพียงใด ถ้าใช้อย่างไม่สะดวก นวัตกรรมนั้นจะยากแก่การยอมรับ
3. นวัตกรรมที่สำเร็จรูป จะได้รับการยอมรับกว่านวัตกรรมที่แยกเป็นส่วน ๆ
4. นวัตกรรมที่ใช้ง่ายจะได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่ใช้อยากสลับ

ซับซ้อน

5. นวัตกรรมที่มีรูปแบบสอดคล้องกับสภาพสังคม จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่แตกต่างจากสภาพทางสังคม

โรเจอร์ส (Dillon & Morris. 1996 : 6 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1995 : 247. *Diffusion of Innovation*) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของของบุคคลแต่ละคน ในการยอมรับนวัตกรรมจะช้าหรือเร็วแตกต่างกันไป บางคนอาจจะยอมรับทันที แต่ในขณะที่บางคนขอลองทำดูก่อนหากเห็นผลดีจึงจะยอมรับ หรือบางคนอาจไม่ทดลองเลย แต่คอยดูคนอื่น ๆ เขาว่าได้

ทดลองทำแล้วได้ผลดีหรือไม่ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการแบ่งบุคคลออกตามเป้าหมายความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมเป็น 5 ประเภท คือ

1. ผู้นำการยอมรับ (Innovator) เป็นพวกกระตือรือร้นในความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอกล้าได้ กล้าเสีย ชอบเสี่ยงโชค กล้าทำ กล้าเสี่ยง ในบางครั้งอาจจะยอมรับฉับพลันจนขาดความรอบคอบไปก็มี

2. ผู้ยอมรับตามก่อนเพื่อน (Early adopters) เป็นพวกที่มีความคิดเห็นเป็นที่ยึดถือและยอมรับของคนในท้องถิ่นมากกว่าพวกที่กล้าเสี่ยง เพราะพวกเธอรู้ทำที่จะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะรอจนกว่าจะแน่ใจว่านวัตกรรมนั้นดีแน่แล้วจึงยอมรับ

3. ผู้ยอมรับตามเร็วส่วนใหญ่ (Early majority) เป็นพวกที่ใช้เวลาไตร่ตรองมากกว่าจะตัดสินใจยอมรับได้ ใช้เวลานานกว่า 2 พวกแรก อย่างไรก็ตามพวกนี้ศึกษารอบคอบกลุ่มนี้ถือเป็นส่วนใหญ่มากที่มีการยอมรับนวัตกรรมก่อนสมาชิกโดยเฉลี่ยของกลุ่มในสังคม แม้ว่าพวกเขาจะไม่ยอมเป็นกลุ่มแรกในการทดลองนวัตกรรม แต่ก็ติดตามเฝ้าดูผลการปฏิบัติจากคนอื่นที่ได้ทำไปก่อน จากนั้นในช่วงเวลาไม่นานพวกเขาก็ยอมรับทำตาม หากเห็นผลดีจนมั่นใจ

4. ผู้ยอมรับตามช้าส่วนใหญ่ (Late majority) หรือพวกสงสัยกังวล ถ้านวัตกรรมใดยังไม่มีความแน่นอนในสิ่งใดอยู่อีก พวกนี้จะไม่ยอมรับจนกระทั่งพวกเขามีความรู้สึกมั่นใจและยอมรับว่านวัตกรรมนั้นปลอดภัย ไม่มีผลกระทบในทางลบต่อพวกเขาเมื่อบุคคลอื่นๆ ในสังคมทำได้เช่นนั้น

5. ผู้ยอมรับหลังสุด (Laggards) พวกกล้าหลัง เป็นพวกที่ยึดมั่นในความคิดเดิมหรือการกระทำเดิมเป็นสำคัญ พวกนี้จะยึดมั่นในสิ่งเก่า ๆ และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง การต่อต้านนวัตกรรมก็มักอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ตนเองที่มีลักษณะเป็นประเพณีนิยม

โรเจอร์ส และชูเมเกอร์ (ทรงฤทธิ์ เสือสาย. 2539 : 25 ; อ้างอิงจาก Rogers & Skoemaker. 1971 : 22 – 23: *Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach*) ได้สรุปลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลความไวและระดับการยอมรับนวัตกรรม ไว้ 5 ประการ คือ

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่านวัตกรรมดีกว่ามีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า ๆ ที่ปฏิบัติกันมา ยิ่งมีความรู้สึกว่ามีประโยชน์มาก โอกาสที่จะยอมรับก็มีมากขึ้นและความไวในการยอมรับมีมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึก หรือคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือเข้ากับค่านิยมประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของตน นวัตกรรมนั้นก็จะได้รับการยอมรับเร็วกว่า และมากกว่านวัตกรรมอื่น

3. ความสลับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นยากในการเข้าใจ และการใช้ต้องใช้เวลานานถึงจะยอมรับ แต่นวัตกรรมอื่น ๆ ไม่ซับซ้อน ใช้ง่าย นำไปใช้สะดวกก็จะได้รับการยอมรับเร็วกว่า และสูงกว่า

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) นวัตกรรมที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ จะได้รับการยอมรับรวดเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำไปทดลองใช้ได้

5. ความสามารถสังเกตได้ (Observability) ถ้าผู้รับมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่าย เขาก็จะยอมรับได้ง่าย และไว

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าคุณลักษณะของบุคคล และคุณลักษณะนวัตกรรมที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือนวัตกรรมขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้น ความคิดเห็นหรือความคิดใหม่ ๆ มีความรู้สึกรับรู้การนำนวัตกรรมหรือมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้นั้น เมื่อบุคคลได้มองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ไม่ยุ่งยาก ทำให้เกิดตัดสินใจและยืนยันยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือนวัตกรรมที่จะนำไปใช้

2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

2.5.1 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ

จากแนวคิดที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้น ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคล ได้แก่ รายได้ ระดับการศึกษา เจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่จะเกิดขึ้นได้

2.5.1.1 ปัจจัยระดับการศึกษา

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการยอมรับ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม แนวคิด แนวความเชื่อ ของบุคคลผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมจะมีความรู้ความเข้าใจถึงปัญหา และร่วมมือที่จะพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า จากงานวิจัยของ ภารดี ศิริบุรี (2525 : 88 – 89) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้นวัตกรรมการสอนของอาจารย์วิทยาลัยครู ผลปรากฏว่า อาจารย์ที่มีวุฒิสองเท่าเป็นบุคคลที่มีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษามากกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิต่ำกว่า โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการสอนต่าง ๆ แม้อาจารย์ที่มีวุฒิสองเท่า เหล่านั้น ไม่ได้ศึกษามาโดยตรง แต่ก็รู้จักวิธีการเสาะแสวงหาและค้นคว้าวิทยาการใหม่ ๆ ได้ดี และกว้างขวางกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิต่ำกว่า และเอกพงศ์ วรกุล (2532 : 61) ได้ศึกษาปัจจัยการยอมรับการปลูกไม้ดอก เพื่อเป็นรายได้เสริมของเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาของเกษตรกรมีผลต่อการยอมรับสอดคล้องกับ ฤดีกรณ์ ญาณสังวรชัย (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของเกษตรกร ในการใช้สมุนไพรทดแทนสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง ศึกษากรณีอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา สอดคล้องกับ ชูติมา อึ้งอาภรณ์ (2539 : 112) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้ว ประเภทกระดาษของแม่บ้านกรุงเทพมหานคร พบว่า

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในทางกลับกันจากผลการศึกษาของ สุวรรณิ์ สิมะกรพันธ์ (2527 : 72) ได้ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยีทางการเกษตร พบว่าเกษตรกรที่มีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทุน ชื่นฟูภูมิ (2525 : 81) ได้ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีนัยสำคัญกับการยอมรับการปลูกถั่วเหลืองหลังการทำนา คือ เกษตรกรมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ก็ไม่ทำให้การยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเหลืองหลังการทำนาแตกต่างกัน จากแนวความคิดและงานวิจัยข้างต้นระดับการศึกษาย่อมไม่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล

จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาหมายถึงผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากรในโรงเรียนที่มีวุฒิทางการศึกษาสูง ซึ่งเป็นผู้ที่มีการรับรู้และเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ ๆ ได้เร็ว ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจ ทำให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เจริญก้าวหน้า ตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ดังนั้นระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

2.5.1.2 ปัจจัยเจตคติ

ชอร์ และไรท์ (Shaw & Wright. 1970 : 69) ได้ให้คำนิยามถึงเจตคติว่า เจตคติเป็นผลมาจากการเรียนรู้มากกว่าโครงสร้างภายในหรืออุมิภาวะของบุคคล เจตคติเกิดจากการที่บุคคลประเมินสิ่งเร้าและเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายใน จึงก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งแปลค่าได้ทั้งในด้านคุณภาพและความเข้าใจ โดยเริ่มจากเจตคติทางบวก เป็นกลาง และเจตคติทางลบเจตคติเมื่อเกิดแล้วจะมีลักษณะที่มั่นคงเปลี่ยนแปลงได้ยาก สภาพแวดล้อมและสภาพสังคมมีผลต่อการพัฒนาเจตคติของแต่ละบุคคล (สุชาติ สิริสุขไพบูลย์. 2528 : 24) จากการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมจากการวิจัยของ นาด พันธุมนาวิน และคนอื่น (2518 : 91) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการปลูกถั่วเหลืองของเกษตรกร อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ปรากฏว่า เจตคติต่อการปลูกถั่วเหลือง มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับพฤติกรรมการปลูกถั่วเหลืองของเกษตรกร กล่าวคือ เกษตรกรที่มีเจตคติที่ดีต่อการปลูกถั่วเหลือง จะเข้าร่วมโครงการปลูกถั่วเหลืองที่ทางราชการส่งเสริมให้มีขึ้น และเกษตรกรเหล่านี้เป็นผู้ที่ทำการปลูกถั่วเหลืองอย่างจริงจัง นพณ์ สัมมา (2523 : 89) ได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการปลูกมันฝรั่งพันธุ์ใหม่ของเกษตรกรในตำบลซ้อแล จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 162 คน ปรากฏว่า เจตคติต่อมันฝรั่งพันธุ์ใหม่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับพฤติกรรมการนำมันฝรั่งพันธุ์ใหม่มาปลูก กล่าวคือ เกษตรกรที่มีความรู้เกี่ยวกับมันฝรั่ง จากการศึกษาของ ตาบทิพย์ วิถีพงษ์พานิช (2539 : 117) ที่พบว่าผู้มีเจตคติต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมในระดับสูงยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่า

ผู้มีเจตคติต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมในระดับต่ำ แต่ขัดแย้งกับ จรรจา สุวรรณทัต และคนอื่น (2525 : 66) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมของข้าราชการไทยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวม 973 คน พบว่า เจตคติมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในเชิงลบ

จากแนวคิดและงานวิจัยสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ความเชื่อ ของผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ตามข้อกำหนด 19 ข้อ ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับการยอมรับทางด้านอุตสาหกรรม ถ้านำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา จะทำให้การดำเนินงานทางการศึกษาของโรงเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน ตอบสนองต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ดังนั้น เจตคติ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งของผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากร มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002

2.5.1.3 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารและนำความรู้ไปใช้เป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความเชื่อ เจตคติ และความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยทั่วไป ในการตัดสินใจสิ่งที่ใช้ประกอบการตัดสินใจก็คือข่าวสาร จากการศึกษาของ วีระ เกศรักษ์ (2535 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับขี่รถยนต์ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เข็มขัดนิรภัย เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัย มากกว่าผู้ขับขี่รถยนต์ที่ไม่เคยได้รับข่าวสาร วุฒิไกร บัวผัน (2535 : 63) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า คนงานที่เคยรับข่าวสารเกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงจะมีการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงมากกว่าคนงานที่ไม่เคยได้รับข่าวสาร กลีบแก้ว ปิตาสวัสดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้พวงหรีดผ้าของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพวงหรีดผ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับการใช้พวงหรีดผ้าของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร วิลาสินี วงศ์ประเสริฐ (2539 : 61) ได้ทำการศึกษา การยอมรับการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ของหมวกนิรภัย มีแนวโน้มในการยอมรับการใช้หมวกนิรภัยสูงกว่าผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ไม่เคยได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้หมวกนิรภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากแนวคิดและงานวิจัยทำให้สรุปได้ว่าการรับรู้ข่าวสารหมายถึงพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากร ได้แสดงออกถึงการรับรู้และติดตามความเคลื่อนไหว ที่

เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ตามข้อกำหนด 19 ข้อ ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารงานของโรงเรียนมัธยมศึกษา จากสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นโฆษณา และนิทรรศการ ดังนั้น การรับรู้ข่าวสารย่อมส่งผลต่อผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษายอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา

2.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ

นิพนธ์ ศศิธร (2520 : 12) ได้ให้ความหมายลักษณะองค์การไว้ดังนี้ คือ คณะบุคคลที่มารวมกันแล้วแบ่งหน้าที่กันตามความเหมาะสม และสร้างสหสัมพันธ์ระหว่างงานหน้าที่ให้เกิดความสำเร็จตามแนวคิดที่กำหนดไว้ ส่วน สมยศ นาวิการ (2522 : 187) ให้ความหมายขององค์การไว้ 2 ประเด็น ประเด็นแรก หมายถึง สถาบันใดสถาบันหนึ่ง หรือกลุ่มที่ทำตามหน้าที่ เช่น ธุรกิจเอกชน โรงพยาบาล วัด หน่วยงานของรัฐ ประเด็นที่สอง เป็นกระบวนการจัดการองค์การและแนวทางของงานที่ถูกจัดระเบียบ และจัดสรรระหว่างสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 871) ให้ความหมายขององค์การคือ ศูนย์กลางของกิจการที่รวมประกอบขึ้นเป็นหน่วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง หน่วยสังคมลักษณะต่าง ๆ ที่มีการสร้างตำแหน่งและสายสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งและงานไว้ เพื่อดำเนินประสานงานกันอย่างมีระบบระเบียบ เพื่อให้เป้าหมายของสังคมนั้น ๆ บรรลุซึ่งความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดในเรื่ององค์การแบ่งออกเป็น 3 แนวคิดด้วยกัน ดังนี้

1. ทฤษฎีแนวคิดแบบดั้งเดิม (Classical Design Theory) นักทฤษฎีมี เฟเดริก เทเลอร์ อองรี ฟาโยล และแมกซ์ เวเบอร์ แนวคิดนี้คือ การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ เน้นความสำคัญและประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การ การจัดการองค์การแยกตามสายงาน ตามอำนาจหน้าที่ที่มอบให้แก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ทำงานด้วยหลักการ ระเบียบ กฎเกณฑ์ เน้นหนักในเรื่องอำนาจหน้าที่เป็นหัวใจสำคัญ เช่น อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ตามประเพณีนิยม และอำนาจหน้าที่เกิดจากบารมีของตนเอง

2. ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Theory) นักทฤษฎีมี เฮลตัน เมโย แมรี ฟอลเล็ต แนวคิดนี้เน้นบทบาทของบุคลากร คำนึงถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน

เอ็ทสัน (ชุมพล ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. 2528 : 25-26 ; อ้างอิงจาก Etzion. n.d. : 51) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีไว้ว่า

- 1) คนมิใช่เศรษฐกิจที่ปฏิบัติเช่นเดียวกับปัจจัยทางกายอื่นๆ แต่คนมีชีวิตจิตใจ ขวัญ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน
- 2) ปริมาณการทำงานของคนที่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสังคมด้วย
- 3) รางวัลทางจิตใจมีผลต่อการกระตุ้นการทำงานมากกว่ารางวัลทางทรัพย์สิน
- 4) การแบ่งแยกงานตามลักษณะงานมิใช่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพเสมอไป
- 5) คนงานจะไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการจัดการหรือรางวัลใด ๆ เป็นส่วนบุคคล แต่จะตอบสนองในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

3. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) เป็นแนวคิดที่เน้นเรื่องทฤษฎีระบบ (System Analysis of Organization) โดยคำนึงถึงปัจจัย 5 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ปัจจัยนำออก (Output) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และสิ่งแวดล้อม (Environment)

โรเจอร์ส (Rogers. 1983 : 348 – 349) กล่าวว่า การที่จะดูว่าแต่ละองค์การมีลักษณะเช่นใด ควรมองรายละเอียดใน 5 ประการ คือ 1) มีเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า 2) กำหนดบทบาทหน้าที่ของคนในองค์การไว้ชัดเจน 3) มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน 4) มีกฎระเบียบกำหนดไว้ชัดเจน 5) รูปแบบความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างสมาชิกในองค์การมองเห็นได้ชัดเจน ตรงกับแนวคิดของเอ็ทสัน (สุเมธ เตียวอิศเรศ. 2525 : 33 ; อ้างอิงจาก Etzion. 1964 : 3) ได้กล่าวถึงลักษณะองค์การมี 3 ประเภท 1) มีการแบ่งงานแบ่งอำนาจ และแบ่งความรับผิดชอบในการสื่อความหมายระหว่างบุคคลในองค์การ 2) มีศูนย์รวมอำนาจแห่งเดียว คือ หลายแห่งที่คอยประสานงานหรือควบคุมงานให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ 3) มีการเปลี่ยนโยกย้ายบุคคลในองค์การเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

กิติมา ปรีดีติลล (2524 : 20 - 22) กล่าวว่า องค์การจะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ 1) ความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ (Purpose) 2) คน (People) 3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Process) 4) สถานที่และทรัพยากร (Place & other resources)

จากแนวความคิดข้างต้นแสดงให้เห็นว่า องค์การก็น่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ซึ่งตรงกับแนวคิดของดิเรก ฤกษ์หร่าย (2528 : 50) ที่กล่าวว่า อิทธิพลของมนุษย์และองค์การมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของสังคมมากกว่าที่สังคมจะเปลี่ยนแปลงมนุษย์หรือองค์การ และการตัดสินใจของผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลในองค์การจะมีส่วนในการแสวงหาทรัพยากรมาใช้ในองค์การและเป้าหมายของการยอมรับนวัตกรรมจะแตกต่างกันออกไปตามขนาดขององค์การในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือองค์การที่มีลักษณะอาชีพแบบเดียวกัน

ศิริพร หิตะศิริ (2533 : 53-54) ได้สรุปลักษณะองค์การที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน และการยอมรับนวัตกรรมว่า มีคุณลักษณะ 10 ประการ คือ

1. มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานที่จะนำนวัตกรรมมาใช้อย่างชัดเจน มีการกระจายเป้าหมายในรูปหน่วยงานทุกระดับ และมีการกระทำที่แสดงให้เห็นจริงจัง
2. รูปแบบการบริหารงานและปฏิบัติงานจะต้องมีการสื่อความหมายในเรื่องคุณค่าของนวัตกรรมอย่างชัดเจน ด้วยคำพูดหรือสัญลักษณ์ต่างๆ มีแนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมอย่างจริงจัง ให้การสนับสนุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ จัดหารางวัลและการลงโทษ
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องคัดเลือก สรรหาผู้รับผิดชอบงานอย่างดี ฝึกอบรมและพัฒนา
4. โครงสร้างขององค์การ เป็นโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน มีคณะทำงานเป็นที่ปรึกษา
5. มีระบบการควบคุมและการบริหารที่ไม่ยุ่งยาก ยืดหยุ่น
6. มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ
7. การสื่อสารไม่ควรมีลักษณะเป็นทางการ มีการไหลของข่าวสารอย่างมีอิสระและเปิดกว้างต่อการวิพากษ์วิจารณ์
8. มีการกำหนดยุทธวิธีที่ชัดเจน
9. สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของหน่วยงานควรอยู่ใกล้แหล่งวิชา
10. มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ

จากแนวคิดต่าง ๆ ข้างต้น สามารถแบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นคุณลักษณะคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง เช่น โครงสร้างทางกายภาพ ได้แก่ บริเวณ ที่ตั้ง และคุณลักษณะที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เช่น นโยบายองค์การ ระบบงาน บทบาทของบุคลากร การส่งเสริมและสนับสนุนของโรงเรียนย่อมส่งผลต่อการยอมรับ

ดังนั้น คุณลักษณะองค์การ หมายถึง เป้าหมาย บทบาทหน้าที่ในการนำแนวทางระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้ได้มาตรฐาน ย่อมส่งผลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

2.5.3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ

ดิเรก ฤกษ์หรราย (2528 : 24 - 27) กล่าวว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีต่อการยอมรับเกิดขึ้นได้เร็ว ถ้านวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้อง (Similar and fit) กับความต้องการของผู้ใช้ และลักษณะง่ายสามารถแบ่งแยกทำเป็นขั้นตอน โดยไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการถ่ายทอดและการใช้ นอกจากนั้นนวัตกรรมไม่มีความเสี่ยงต่อการใช้ และมีความ

แน่นอนเห็นผลได้ชัดเจน โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1971 : 22 - 23) กล่าวว่าลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อความไวและระดับการยอมรับนวัตกรรม เมื่อคิดว่านวัตกรรมดีว่ามีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า ๆ ที่ปฏิบัติมา มีความเข้ากันได้หรือสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ไม่ซับซ้อนยุ่งยากใช้งานง่าย สามารถนำไปทดลองใช้กับหน่วยงานย่อยได้ และมองเห็นผลของนวัตกรรมที่นำมาใช้ได้ง่าย ก็จะทำให้เกิดการยอมรับและไวต่อการยอมรับ สอดคล้องกับ ไมล์ (สำลี ทองธิว. 2526 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Mile. n.d.) กล่าวถึงลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ จะต้องขึ้นอยู่กับนวัตกรรม มีค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไป มีความสะดวกในการใช้ได้ง่าย ไม่สลับซับซ้อน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสภาพของสังคม ซึ่งฟรานซิส (Francis. 1971 : 273 - 283) ได้กล่าวว่าปัจจัยทางด้านนวัตกรรมที่แพร่หลายเข้าไปนั้นมีวิธีการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ถ้าผู้รับการเผยแพร่เกิดความวุ่นวายไม่เข้าใจ นวัตกรรมนั้นย่อมถูกละเลย วิศิษฐ์ ศศิปริมานนท์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประยุกต์หลัก ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่าระบบการบริหารงานคุณภาพของคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่สำคัญส่วนหนึ่ง คือ การควบคุมการออกแบบ โดยการกำหนดนโยบาย จัดทำวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ จัดทำคู่มือการทำงาน จัดทำบันทึกคุณภาพ เสนอแนวทางประเมินระบบคุณภาพ และผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่การได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 ในที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีทำให้สรุปได้ว่า คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ ต่อเมื่อได้มองเห็นว่ามีประโยชน์ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานไปจากเดิมอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีรูปแบบสอดคล้องเข้ากับการปฏิบัติงานในการดำเนินงานด้านการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นผลให้ผลผลิตคือนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีคุณภาพตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้น คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรในการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ทองคุณ หงส์พันธ์ (2522 : 1) ได้วิจัยเกี่ยวกับการวิจัยเพื่อจัดรูปแบบยุทธวิธีการฝึกอบรมผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาหมู่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยปรากฏว่าการยอมรับวิทยาการแผนใหม่ของกลุ่ม

ตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับอายุในทางลบ กล่าวคือบุคคลที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่อย่างมาก

บุญนิตย์ ไวสุตติก (2522 : 173 - 174) และ กษมา สารสมุทร (2524 : 80 - 81) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาความรู้ทางวิชาการ และนำหลักการวิธีการของหลักสูตรใหม่ไปใช้ ของครูประถมศึกษา ปรากฏว่าครูที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวอายุ 25 ปี ถึงอายุ 30 ปี มีความตระหนักถึงความรู้และวิธีการใหม่ ๆ กับทั้งมีการเสาะแสวงหาความรู้แล้วนำไปใช้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอมากกว่าครูที่มีอายุมาก

ภารดี ศิริบุรี (2525 : 88 - 89) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้นวัตกรรมทางการสอนของอาจารย์วิทยาลัยครู ผลปรากฏว่าอาจารย์ที่มีวุฒิสูงกว่าเป็นบุคคลที่มีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษามากกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิต่ำกว่า โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการสอนต่าง ๆ แม้อาจารย์ที่มีวุฒิสูง ๆ เหล่านั้นไม่ได้ศึกษามาโดยตรง แต่ก็รู้จักวิธีการเสาะแสวงหาและค้นคว้าวิทยาการใหม่ ๆ ได้ดี และกว้างขวางกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิต่ำกว่า

สมบูรณ์ ลักษณะนุกิจ (2527 : 164 - 167) ได้ศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการของศึกษานิเทศก์อำเภอ และครูวิชาการกลุ่มโรงเรียน เขตการศึกษา 3 พบว่า ครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนที่มีวุฒิทางการศึกษาต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่มีระดับการยอมรับนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เท่ากัน แต่บางนวัตกรรมพบว่าครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับการยอมรับสูงกว่าครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

บุรินทร์ บุรัตน์ (2527 : 132 - 138) ได้ศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการของศึกษานิเทศก์อำเภอ และครูวิชาการกลุ่มโรงเรียน เขตการศึกษา 10 พบว่าครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาแต่ละด้านในระดับเดียวกัน

นิตยาพร แสงพันธ์ (2527 : 99 - 110) ได้ศึกษาเรื่องการใช้วัตกรรมการสอนของครูคณิตศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดสกลนคร พบว่า ครูที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการสอนหรือการเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรใหม่ มีการใช้นวัตกรรมทางการเรียนการสอนแตกต่างกัน

คันสนีย์ ขำเกิด (2529 : 70) ได้ทำการวิจัยพบว่า ประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

พนาลัย อยู่สำราญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ครูหญิงอายุมากมีการยอมรับนวัตกรรมในระดับจิต คือ มีความตั้งใจที่จะกระทำการสอนด้วยวิธีเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนสูงกว่าครูกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูชายอายุมาก ครูชายที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนขนาดกลางมีการยอมรับนวัตกรรมในระดับพฤติกรรม คือ พฤติกรรมการสอนแบบเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนสูงกว่า

ครูกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะครูชายที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่า ครูหญิงที่มีระยะเวลาที่ทำการสอนมาก มีพฤติกรรมการสอนแบบเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อีกด้วย และพบว่าปริมาณความรู้เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอน แบบเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนในระดับจิตและระดับพฤติกรรม กล่าวได้ว่า ครูที่ทำหน้าที่ที่มีปริมาณความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการสอนสูงจะมีการยอมรับนวัตกรรมทางการสอน ทั้งระดับจิตและระดับพฤติกรรมสูงด้วย

เพชร เพชรแก้ว (2535 : 76) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับนวัตกรรม การเรียนการสอนคณิตศาสตร์ของครูคณิตศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาที่มีภูมิหลังต่างกัน เขต การศึกษา 11 พบว่า ครูคณิตศาสตร์ที่มีประสบการณ์ในการสอนคณิตศาสตร์น้อย และที่มี ประสบการณ์ในการสอนมาก มีการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ไม่ แตกต่างกันในระดับความมีนัยสำคัญ 0.05

วีระ เกศรักษ์ (2535 : 115 – 116) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัย ของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่าผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานคร มีการยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยในการขับขี่รถยนต์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัย พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และสูงกว่า กลุ่มที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มที่ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้เข็มขัดนิรภัยบ่อย ครั้ง และกลุ่มที่เห็นด้วยกับการใช้เข็มขัดนิรภัยสูง เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะยอมรับการ ใช้เข็มขัดนิรภัยมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ รายได้ ประสบการณ์เกี่ยวกับ อุบัติเหตุบนถนน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัย

วุฒิไกร บัวผัน (2535 : 61 – 63) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เครื่องป้องกัน อันตรายจากเสียงของคณงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า คณงานที่มีการศึกษาสูงกว่า คณงานที่มีรายได้สูงกว่า 3,000 บาทต่อเดือน และคณงานที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียง จะมีการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงมากกว่า

สุธิดา วงศ์สว่าง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ยอมรับการใช้น้ำมันไร้สารตะกั่ว พบว่าบุคคลที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา พฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับน้ำมันไร้สารตะกั่ว และทัศนคติ มีผลต่อการยอมรับการใช้น้ำมันไร้สารตะกั่วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฤดีกรณ ญาณสังวรชัย (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ของเกษตรกรในการใช้สมุนไพรทดแทนสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง : ศึกษากรณีอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับการยอมรับการใช้สมุนไพรทดแทนสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง เกษตรกรส่วนใหญ่มีการยอมรับในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ คือ ความรู้ถึงโทษของสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง ระดับการศึกษา
ความคิดเห็นในการใช้สมุนไพรทดแทนสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง และอายุ ตามลำดับ

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวิเคราะห์งานควบคุม
วิเคราะห์ระบบเอกสาร พบปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานไม่เป็นไปตาม
ระบบการควบคุมเอกสารตามระบบ ISO 9000 เนื่องจากขาดมาตรฐานในเรื่องแบบฟอร์ม
เอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษา
การทำงานที่ใช้ในโรงงาน ระบบการขออนุมัติ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงาน
ไม่ดี ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น กับมาตรฐานการทำงาน
ที่ตนใช้อยู่ จากปัญหาดังกล่าว ได้ดำเนินการแก้ไข โดยจัดทำมาตรฐานการทำงานในเรื่อง
แบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสาร ปรับปรุงระบบการขออนุมัติ เปลี่ยนแปลง
หรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่ และจัดทำมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบ
ถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน หลังการแก้ไข
ดังกล่าวพบว่า ไม่พบสิ่งที่เป็นไปตามกำหนดในเรื่องการควบคุมเอกสารอีกเลยในการตรวจสอบ
โรงงานอีก 3 ครั้ง ต่อมา

วิศิษฐ์ ศศิปริมานนท์ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาการประยุกต์หลัก ISO 9001 ใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จากการศึกษาพบว่า
ระบบการบริหารงานคุณภาพที่สำคัญส่วนหนึ่งยังไม่ได้มีการจัดทำ คือ การควบคุมการออกแบบ
จึงได้จัดทำตามแนวทางของระบบ ISO 9001 และปฏิบัติจริงโดย กำหนดนโยบาย จัดทำวิธี
ปฏิบัติงานคุณภาพ จัดทำคู่มือการทำงาน จัดทำบันทึกคุณภาพ เสนอแนวทางประเมินระบบ
คุณภาพ และผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่การได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 ในที่สุด

อุมาตี ธนผลผดุงกุล (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการแยก
ประเภทขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่า ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีอายุมากขึ้น
จะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอย มากกว่าผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีอายุน้อยกว่า
ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวจะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยดีกว่า
อาชีพอื่น ๆ ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีการยอมรับมากกว่า ผู้อยู่
อาศัยมีรายได้ต่อเดือนมากกว่าจะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยมากกว่าผู้ที่มีรายได้
ต่อเดือนน้อย ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีระยะเวลาของการอยู่อาศัยนานกว่า จะมีการยอมรับ
การแยกประเภทของขยะมูลฝอยดีกว่า ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีจำนวนสมาชิกที่อยู่
อาศัยในปัจจุบันมากกว่าจะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยดีกว่า ผู้อยู่อาศัยใน
อาคารชุดที่พบปัญหาเนื่องจากขยะมูลฝอยจะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยมากกว่า
ผู้ที่ไม่พบปัญหา ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยและการแยกประเภทขยะ
มูลฝอยมากกว่าจะมีการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยดีกว่า

ตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัด

กระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุราชการเท่ากันที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับต่ำ และหากเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพหรือเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมจะมีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือไม่เคยได้รับข่าวสาร นอกจากนี้ยัง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในโรงพยาบาลที่สำคัญ คือ ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน การอบรมไม่ทั่วถึง และขาดปัจจัยสนับสนุน

ชุดิมา อึ้งอาภรณ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษของแม่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แม่บ้านในเขตกรุงเทพมหานครมีการยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความผันแปร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้ว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษา บริษัทไมโครโพลิส คอร์เปอร์เรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุน มาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการฝึกอบรมกับบุคลากร

สุธี สมุทรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกัน มีการยอมรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทไม่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

นกุล สารวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเจตคติ ลักษณะองค์การ และ ความรู้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 44.50

สุวรรณ ศรีจันทร์แสง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ผลการวิจัยพบว่าความพร้อมในการนำระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ทั้ง 20 ด้าน พบว่าโดยรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารมีความพร้อมน้อยที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามาสู่การปฏิบัติของฝ่ายบริหารในสถาบันราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในช่วงเริ่มดำเนินการ ทำให้บุคลากรของสถาบันบางหน่วยงานยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 จึงขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อย่างแท้จริง เพราะอาจไม่รู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้มีเจตคติที่ไม่ดีและส่งผลให้บุคลากรของสถาบันขาดการยอมรับในระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ไปในที่สุด

งานวิจัยต่างประเทศ

โคเวอร์ (Cover. 1960 : 13) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของเกษตรกรในประเทศฟิลิปปินส์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเกษตรกรที่สำคัญที่สุด ได้แก่ อายุ ระดับการครองชีพ ประสบการณ์จากอาชีพ การศึกษา

แมคโดล (Mc.Dole. 1963 : 23) ได้ศึกษาสภาพสังคม และนวัตกรรมในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม คือ การใช้ปุ๋ยเคมี ยาฆ่าแมลง ฯลฯ พบว่าการบอกเล่าจากเพื่อนบ้านที่เคยทดลองใช้แล้ว การพิมพ์เอกสารเผยแพร่จะช่วยให้เกษตรกรยอมรับนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น

นูนีซ (Nunez. 1978 : 4460-A) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นวัตกรรมการศึกษาของครู พบว่า ตัวแปรเพศ เชื้อชาติ ระดับ และวิชาที่สอน ความคุ้นเคยโครงการและความมีประสบการณ์ ไม่มีนัยสำคัญที่จะจัดการรับรู้นวัตกรรมการศึกษาของครูได้ แม้ว่าเพศจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ก็ตาม แต่เมื่อรวมตัวแปรทั้งหมดแล้วก็ไม่ถือว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการรับรู้นวัตกรรมการศึกษาของครู

โรเจอร์ส (Rogers. 1962 : 234) ได้วิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชนต่าง ๆ ของชาวนาในประเทศโคลัมเบีย ปรากฏว่าชาวนาที่มีอายุน้อยกว่ามีความตระหนักต่อการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชนต่าง ๆ มากกว่าชาวนาที่มีอายุมาก

เดอมอส (Demos. 1978 : 7108 - A) ได้ศึกษาวิจัยการรับรู้ของครูที่มีต่อนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลงพบว่า ครูที่เคยไปเยี่ยมโครงการเปลี่ยนแปลงในโรงเรียนอื่น จะมีเจตคติที่ดีต่อนวัตกรรม โดยพยายามที่จะนำนวัตกรรมไปใช้และ แนะนำผู้อื่นอีกด้วย เพชรา เพชรแก้ว

(2535 : 76) พบว่าครูคณิตศาสตร์ที่เคยได้รับการผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ และที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ มีการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โพลเวลล์ (Powell. 1982 : 5245 A) ได้ศึกษาวิเคราะห์ประเมินการปฏิบัติการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำนวน 40 คน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุน้อย มีความเคลื่อนไหวในการใช้นวัตกรรมให้มีปริมาณของความสำเร็จสูงมากกว่านักศึกษากลุ่มที่มีอายุมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนนาร่อง จำนวน 17 โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ โรงเรียนมัธยมวัดนายโรง โรงเรียนวัดบวรนิเวศ โรงเรียนวัดราชาธิวาส โรงเรียนวัดน้อยนพคุณ โรงเรียนวัดบวรมงคล โรงเรียนวัดสังเวช โรงเรียนวัดสระเกศ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี โรงเรียนอุดมดรุณี โรงเรียนสิงห์บุรี โรงเรียนนิคมศิลปอนุสรณ์ โรงเรียนมุกดาหาร โรงเรียนสงวนหญิง โรงเรียนระยองวิทยาคม โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณ์กุลกัลยา จำนวนประชากร 316 คน

ตาราง 5 จำนวนประชากรของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรงเรียน

ลำดับที่	ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
1	ผู้อำนวยการโรงเรียน	17
2	ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน	61
3	ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ	17
4	หัวหน้าหมวดวิชา	136
5	คณะบริหารระบบคุณภาพ	85
	รวม	316

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบเกี่ยวกับระดับการศึกษา เป็นลักษณะแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติ ผู้วิจัยสร้างโดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามการยอมรับปฏิรูปการศึกษาของ สุทิศ ชินะวงศ์ (2542 : 158 – 176) และการยอมรับมาตรฐานการจัดสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของ นุญกุล สารวงศ์ (2541 : 105 – 112) เป็นแบบสอบถามเจตคติที่วัดความรู้สึก ความเชื่อ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยกำหนดค่าให้คะแนน มีดังนี้ คือ

1. ข้อความเชิงบวก (Positive scale) จะให้คะแนนคำตอบด้านบวกเป็นค่าสูง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ตรวจให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ตรวจให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ตรวจให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ตรวจให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ตรวจให้ 1 คะแนน
2. ข้อความเชิงลบ (Negative scale) จะให้คะแนนคำตอบด้านลบเป็นค่าสูง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ตรวจให้ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ตรวจให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ตรวจให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ตรวจให้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ตรวจให้ 5 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนน กำหนดการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในเรื่องระบบบริหารงาน มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความว่า	สูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความว่า	สูง
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความว่า	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความว่า	ต่ำมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร แบบสอบถามคุณลักษณะองค์การ ที่เกี่ยวกับเป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน และแบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอการรับรองคุณภาพ ISO 9002 ผู้วิจัยสร้างโดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามพฤติกรรม การเปิดรับสาร แบบสอบถามลักษณะองค์การที่เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานการจัดสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของ นุกูล สารวงศ์ (2541 : 105 – 112) และแบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยใช้เกณฑ์ประมาณค่า(Rating scale) 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ท(Likert's scale) กำหนดค่าให้คะแนน มีดังนี้ คือ

มากที่สุด	หมายถึง ให้ค่าคะแนนที่ระดับ 5 คะแนน
มาก	หมายถึง ให้ค่าคะแนนที่ระดับ 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง ให้ค่าคะแนนที่ระดับ 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง ให้ค่าคะแนนที่ระดับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง ให้ค่าคะแนนที่ระดับ 1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนน กำหนดการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความว่า สูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความว่า สูง
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความว่า ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความว่า ต่ำมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในเรื่องของผู้บริหารโรงเรียน ได้ตัดสินใจในการยอมรับนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่เกี่ยวกับการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ผู้วิจัยสร้างโดยใช้เกณฑ์ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale) กำหนดค่าให้คะแนน มีดังนี้ คือ

มากที่สุด	ตรวจให้ 5 คะแนน
มาก	ตรวจให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ตรวจให้ 3 คะแนน
น้อย	ตรวจให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ตรวจให้ 1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนน กำหนดการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความว่า	สูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความว่า	สูง
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความว่า	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความว่า	ต่ำมาก

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และค้นคว้างานวิจัย ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานสภาพของผู้ตอบ ได้แก่ ระดับการศึกษา ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมีลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดเลือกตอบ
3. สร้างแบบสอบถามเจตคติ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ผู้วิจัยสร้างโดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามเจตคติของ สุทิศ ชินณะวงศ์ (2542 : 158 – 176) และ นกุล สารวงศ์ (2541 : 105 – 112) เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ
4. สร้างแบบสอบถามการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การที่เกี่ยวกับเป้าหมายของโรงเรียน และนโยบายของโรงเรียน ผู้วิจัยสร้างโดยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานการจัดสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของ นกุล สารวงศ์ (2541 : 105 – 112) และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอการรับรองคุณภาพ ISO 9002 ผู้วิจัยสร้างโดยใช้เกณฑ์ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ
5. สร้างแบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่เกี่ยวกับการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ผู้วิจัยสร้างโดยใช้เกณฑ์ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ
6. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่สร้างขึ้น เสนอต่อประธานกรรมการ กรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
7. นำแบบสอบถามที่ประธานกรรมการ กรรมการควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง แล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำและกรรมการประเมิน ตรวจสอบมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 1 ท่าน เป็นอาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษา และ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 1 ท่าน เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้ใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาบริหารการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ผู้วิจัยกำหนด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

8. นำแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปทดลองใช้ กับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่สอบถามเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารโรงเรียน ได้ค่าความเชื่อมั่น .82 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ค่าความเชื่อมั่น .82 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่น .89 ซึ่งวิเคราะห์เป็นด้านเป้าหมายของโรงเรียน ได้ค่าความเชื่อมั่น .84 ด้านนโยบายของโรงเรียน ได้ค่าความเชื่อมั่น .79 แบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 ซึ่งวิเคราะห์เป็นด้านการดำเนินงาน ได้ค่าความเชื่อมั่น .90 ด้านตรวจสอบติดตาม ได้ค่าความเชื่อมั่น .72 ด้านการขอการรับรอง ได้ค่าความเชื่อมั่น .93 และแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ค่าความเชื่อมั่น .96 ซึ่งวิเคราะห์เป็นด้านการมองเห็นประโยชน์ ได้ค่าความเชื่อมั่น .91 ด้านการนำไป ได้ค่าความเชื่อมั่น .94

9. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยการส่งทางไปรษณีย์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือบันทึกวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปยังอธิบดีกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล โรงเรียนมัธยมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และขอหนังสือจากกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ โรงเรียนมัศึกษานำร่อง 17 โรง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2. ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ โรงเรียนมัศึกษานำร่อง 17 โรง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยดำเนินการส่งทางไปรษณีย์ ส่วนแบบสอบถามที่บางโรงเรียนไม่ได้ส่งกลับมาหรือไม่ครบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองจนได้ครบทั้ง 17 โรง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0 (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 11.0)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ (Percentage)

6.2 สถิติที่ใช้หาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α : Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1971 : 161)

6.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 สมมติฐานข้อ 1 คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

สถิติที่ใช้กับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 คือ การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

6.3.2 สมมติฐานข้อ 2 คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 สามารถพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทางด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้

สถิติที่ใช้กับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มและลดตัวแปร เป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มตัวอย่าง
%	แทน	ค่าร้อยละ
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนเบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ย (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนนเบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ย (Mean Square)
F	แทน	ความถี่ที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F(F-distribution)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t(t-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย
R^2 adjusted	แทน	สัมประสิทธิ์ของการทำนายที่ปรับแล้ว
Constant	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Y	แทน	สมการพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้คะแนนดิบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการจัดกระทำข้อมูลในตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

ระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้รวมระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี เป็นต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี ดังนั้นตัวแปรระดับการศึกษา ของผู้บริหารโรงเรียนจึงเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ผู้วิจัยได้มีการจัดทำข้อมูล ดังนี้

1.1 จำนวนข้อมูล ข้อมูลที่นำมาศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร ตัวแปรคุณลักษณะองค์กร ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอการรับรอง ISO 9002 เป็นตัวแปรอิสระ และการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การมองเห็นประโยชน์ การนำไปใช้ เป็นตัวแปรตาม โดยผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เป็นโรงเรียนนาร่องจำนวน 17 โรง สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ จำนวน 316 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อเก็บแบบสอบถามกลับคืนพบว่าได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคืน จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 93.99

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตัวแปรระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปร 2 ระดับ คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นประชากรจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	200	67.3
สูงกว่าปริญญาตรี	97	32.7
รวม	297	100

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.7

1.2 ลักษณะข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดเมื่อนำมาวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปร โดยมีตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอรับรอง ISO 9002 และตัวแปรตามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลตามตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้บริหารโรงเรียน เป็นประชากรจำแนกตามลักษณะตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
คุณลักษณะของบุคคล			
เจตคติ	3.47	.44	ปานกลาง
การรับรู้ข่าวสาร	3.19	.68	ปานกลาง
คุณลักษณะองค์การ			
เป้าหมายของโรงเรียน	3.42	.68	ปานกลาง
นโยบายของโรงเรียน	3.28	.78	ปานกลาง
คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002			
การดำเนินงาน	3.45	.73	ปานกลาง
การตรวจติดตามระบบคุณภาพ	3.25	.89	ปานกลาง
การขอรับรอง ISO 9002	3.24	.93	ปานกลาง
การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	3.80	.69	สูง
การมองเห็นประโยชน์	3.80	.70	สูง
การนำไปใช้	3.80	.70	สูง

จากตาราง 7 พบว่า คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอการรับรอง ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจตคติของผู้บริหารโรงเรียนมีค่า

คะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47 ส่วนตัวแปรการรับรู้ข่าวสารของผู้บริหารโรงเรียนมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.19

ผู้บริหารโรงเรียนมีการยอมรับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ในการบริหารงานโรงเรียน อยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอรับรอง ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 8 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้

	การยอมรับ	เจตคติ	การรับรู้ข่าวสาร	เป้าหมาย	นโยบาย	การดำเนินงาน	การตรวจติดตาม	การขอรับรอง
การยอมรับ	1.00	.41**	.52**	.65**	.57**	.62**	.59**	.54**
เจตคติ		1.00	.41**	.49**	.45**	.38**	.32**	.30**
การรับรู้ข่าวสาร			1.00	.63**	.66**	.65**	.63**	.55**
เป้าหมาย				1.00	.81**	.74**	.72**	.68**
นโยบาย					1.00	.75**	.72**	.68**
การดำเนินงาน						1.00	.85**	.76**
ตรวจติดตาม							1.00	.84**
การขอรับรอง								1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่า คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ด้านเจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน และนโยบายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอการรับรอง ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ

ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน รองลงมาการดำเนินงาน และการตรวจติดตามระบบคุณภาพ

ตอน 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอรับรอง เป็นตัวพยากรณ์ในการทำนายการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งผลดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 การวิเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน

Model	SS	Df	MS	F
Regression	66.47	3	22.16	89.38**
Residual	72.64	293	.25	
Total	139.12	296		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่าคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนได้อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ การรับรู้ข่าวสาร ตัวแปรคุณลักษณะองค์กร ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน นโยบายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ การขอรับรอง ในการทำนายการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน

ตัวพยากรณ์	b	SE _b	β	t	หมายเหตุ
ขั้นที่ 1					
(Constant)	32.52	3.27		9.95**	R = .65
เป้าหมาย	2.77	.19	.65	14.76**	R ² = .43 R ² adjusted = .42
ขั้นที่ 2					
(Constant)	28.03	3.30		8.51**	R = .68
เป้าหมายของโรงเรียน	1.83	.27	.43	6.84**	R ² = .47
การดำเนินงาน	1.19	.25	.30	4.76**	R ² adjusted = .46
ขั้นที่ 3					
(Constant)	15.46	4.91		3.15**	R = .70
เป้าหมายของโรงเรียน	1.54	.28	.36	5.56**	R ² = .49
การดำเนินงาน	1.15	.25	.29	4.68**	R ² adjusted = .48
เจตคติ	.47	.14	.16	3.40**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรคุณลักษณะองค์กร ด้านเป้าหมายของโรงเรียนตัวเดียวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เท่ากับ .65 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 42 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน เข้าไปในการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะเพิ่มขึ้นเป็น .68 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 47 และเมื่อเพิ่มตัวแปรคุณลักษณะบุคคล ด้านเจตคติ เข้าไปในการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะเพิ่มขึ้นเป็น .70 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 49

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถค้นพบว่า คุณลักษณะองค์กร ด้านเป้าหมายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และ

คุณลักษณะบุคคล ด้านเจตคติ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 49 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และยังมีความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ยังอธิบายไม่ได้จากการศึกษาครั้งนี้อีกร้อยละ 51

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ดีที่สุดคือ คุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เกณฑ์เท่ากับ .36 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ดีที่สุดรองลงมาอันดับสอง คือ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เกณฑ์เท่ากับ .29 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ดีที่สุดรองลงมาอันดับสาม คือ คุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เกณฑ์เท่ากับ .16 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษา กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เท่ากับ .70

ในการสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน โดยนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ มาเขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y = 15.46 + 1.54(\text{เป้าหมายของโรงเรียน}) + 1.15(\text{การดำเนินงาน}) + .47(\text{เจตคติ})$$

$$\text{หรือ การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002} = 15.46 + 1.54(\text{เป้าหมายของโรงเรียน}) + 1.15(\text{การดำเนินงาน}) + .47(\text{เจตคติ})$$

จากสมการ สรุปได้ว่าการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน จะมีค่าเพิ่มมากขึ้นอยู่กับการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน การดำเนินงาน และเจตคติ

สรุปได้ว่า ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน ได้ร้อยละ 49

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรจากโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่เป็นโรงเรียนนาร่อง จำนวน 17 โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งจำแนกประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบคุณภาพ โดยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนประชากร 316 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบเกี่ยวกับระดับการศึกษา

เป็นลักษณะแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร แบบสอบถามคุณลักษณะองค์การ

และแบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0 (Statistical Package for the Social Science for Windows Version 11.0) โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
3. วิเคราะห์คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 สามารถพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มและลดตัวแปร เป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยสรุปผลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนนาร่อง 17 โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ผู้บริหารโรงเรียนส่วนมากมีเจตคติเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47 มีการรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.19

ผู้บริหารโรงเรียนส่วนมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะองค์การ ในการกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.42 นอกจากนี้ยังพบว่า การกำหนดนโยบายของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 3.28

ผู้บริหารโรงเรียนส่วนมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.45 มีการตรวจติดตามระบบคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.25 และการขอการรับรอง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.24

นอกจากนี้พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนส่วนมากมีการยอมรับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียน อยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80

2. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง พบว่า การยอมรับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ ของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวพยากรณ์ที่อธิบายความแปรปรวนการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ คุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 15.46 + 1.54(\text{เป้าหมายของโรงเรียน}) + 1.15(\text{การดำเนินงาน}) + .47(\text{เจตคติ})$$

หรือ การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 = 15.46 + 1.54(เป้าหมายของโรงเรียน) + 1.15(การดำเนินงาน) + .47(เจตคติ)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยสามารถอภิปรายตามประเด็นสำคัญที่เป็นข้อค้นพบจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และด้านการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

1.1 จากการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด แสดงว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีเจตคติที่สูงกว่าจะมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียน อาจเป็นเพราะมีความรู้สึก หรือความเชื่อว่า กระบวนการและวิธีการ ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ใช้ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของอุตสาหกรรม นั้น ทำให้ผลผลิตเป็นที่ยอมรับต่อชุมชนและสังคมว่ามีคุณภาพได้มาตรฐานด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา คิดว่าถ้านำหลักการ กระบวนการ และวิธีการของ

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียนจะทำให้โรงเรียนมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกันและนักเรียนที่จบการศึกษาจะเป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม สอดคล้องกับโรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1983 : 169) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรม บุคคลที่มีทัศนคติที่ดีจะมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากกว่า และจากการศึกษาของ ตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539 : 117) พบว่า ผู้มีเจตคติต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมในระดับสูง จะยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีเจตคติระดับต่ำกว่า นอกจากนี้ นกุล สารวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เจตคติ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000

1.2 จากการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีคุณลักษณะของบุคคล ด้านการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีการรับรู้ข่าวสาร ได้ศึกษาข้อมูลมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เพิ่มเติมทำให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีความรู้สึก หรือความเชื่อว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นำมาใช้แล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนที่มีการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ สูงกว่า ย่อมมีการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานโรงเรียนมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีการรับรู้ข่าวสารต่ำกว่า สอดคล้องกับ วุฒิไกร บัวผัน (2535 : 63) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงของคณาจารย์ในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่าคณาจารย์ที่เคยรับข่าวสารเกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงจะมีการยอมรับใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงมากกว่าคณาจารย์ที่ไม่เคยได้รับข่าวสาร และ กลีบแก้ว ปิตาสวัสดิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้พวงหรีดผ้าของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพวงหรีดผ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับการใช้พวงหรีดผ้าของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้การศึกษาของ วิลาสินี วงศ์ประเสริฐ (2535 : 61) เกี่ยวกับการยอมรับการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ของหมวกนิรภัยมีแนวโน้มการยอมรับการใช้หมวกนิรภัยสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับข่าวสารที่เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้หมวกนิรภัย

1.3 จากการวิจัยพบว่าคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน และนโยบายของโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนมีความตระหนักและเห็นความสำคัญในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ จึงได้มีการกำหนดเป้าหมายและนโยบายของโรงเรียนไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สอดคล้องกับ

โรเจอร์ส (Rogers. 1983 – 349) ที่กล่าวว่า การที่จะดูว่าแต่ละองค์การมีลักษณะเช่นไร ควรมองรายละเอียดใน 5 ประการ คือ 1) มีเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า 2) กำหนดบทบาทหน้าที่ของคนในองค์การไว้ชัดเจน 3) มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน 4) มีกฎระเบียบกำหนดไว้ชัดเจน 5) รูปแบบความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างสมาชิกในองค์การมองเห็นได้ชัดเจน ตรงกับแนวคิดของ ดิเรก ฤกษ์หิรัญ (2528 : 50) ที่กล่าวว่า อิทธิพลของมนุษย์และองค์การมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของสังคมมากกว่าที่สังคมจะเปลี่ยนแปลงมนุษย์หรือองค์การ และการตัดสินใจของผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลในองค์การจะมีส่วนในการเสาะแสวงหาทรัพยากรมาใช้ในองค์การ และเป้าหมายของการยอมรับนวัตกรรมจะแตกต่างกันออกไปตามขนาดขององค์การในอุตสาหกรรมเดียวกัน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สาโรจน์ แผงยัง (2536 : 137) ที่พบว่า คุณลักษณะองค์การ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ของนักฝึกอบรมในประเทศไทย และการศึกษาของ ศิริพร หิตะศิริ (2533 : 128) ที่ได้ศึกษารูปแบบสำหรับการทำนาย และอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ พบว่า ตัวแปรตามทฤษฎีขององค์การสามารถอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพได้ในระดับความคิด

1.4 จากการวิจัยพบว่าคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ และการขอการรับรอง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นหรือมีความเชื่อว่าแนวทางมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการดำเนินงาน การตรวจติดตามระบบคุณภาพ และการขอรับรอง มีขั้นตอนและการปฏิบัติที่มีความเข้ากันได้หรือมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของโรงเรียน สามารถนำมาใช้ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผู้บริหารโรงเรียนในการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สอดคล้องกับ ดิเรก ฤกษ์หิรัญ (2528 : 24 - 27) กล่าวว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีต่อการยอมรับเกิดขึ้นได้เร็ว ถ้านวัตกรรมนั้นมีความสอดคล้อง (Similar and fit) กับความต้องการของผู้ใช้ และลักษณะง่ายสามารถแบ่งแยกทำเป็นขั้นตอน โดยไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการถ่ายทอดและการใช้ นอกจากนั้นนวัตกรรมไม่มีความเสี่ยงต่อการใช้ และมีความแน่นอนเห็นผลได้ชัดเจน และตรงกับ โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers & Shoemaker. 1971 : 22 - 23) กล่าวว่า ลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อความไวและระดับการยอมรับนวัตกรรม เมื่อคิดว่ำนวัตกรรมดีกว่ามีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า ๆ ที่ปฏิบัติมา ความเข้ากันได้หรือสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ไม่ซับซ้อนยุ่งยากใช้งานง่าย สามารถนำไปทดลองใช้กับหน่วยงานย่อยได้ และมองเห็นผลของนวัตกรรมที่นำมาใช้ได้ง่าย ก็จะทำให้

เกิดการยอมรับและไวต่อการยอมรับ นอกจากนี้ ไมล์ (สาลี ทองธิว. 2526 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Mile. n.d.) กล่าวถึงลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ จะต้องขึ้นอยู่กับนวัตกรรม มีค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไป มีความสะดวกในการใช้ได้ง่าย ไม่สลับซับซ้อน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสภาพของสังคม และ ฟรานซิส (Francis. 1971 : 273 - 283) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางด้านนวัตกรรมที่แพร่หลายเข้าไบนั้นมีวิธีการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ถ้าผู้รับการเผยแพร่เกิดความวุ่นวายไม่เข้าใจ นวัตกรรมนั้นย่อมถูกละเลย วิเศษฐ์ ศติปริมาณนท์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประยุกต์หลัก ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่าระบบการบริหารงานคุณภาพของคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่สำคัญส่วนหนึ่ง คือ การควบคุมการออกแบบ โดยการกำหนดนโยบายจัดทำวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ จัดทำคู่มือการทำงาน จัดทำบันทึกคุณภาพ เสนอแนวทางประเมินระบบคุณภาพ และผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่การได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 ในที่สุด

2. การพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีค่าค่อนข้างสูง โดยเฉพาะตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เพียงตัวเดียว สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้สูงถึงร้อยละ 42.50 นอกจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ร่วมกับ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้สูงถึงร้อยละ 49 และเมื่อนำตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เข้ามาร่วมวิเคราะห์กับตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน ทำให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้สูงถึงร้อยละ 49 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จึงอาจกล่าวได้ว่าการนำมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษา นั้น ในหน่วยงานจะต้องกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานขององค์การให้ชัดเจน และต้องกำหนดให้ผู้บริหารโรงเรียน บุคลากร ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดี และความตระหนักเกี่ยวกับการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ

ISO 9002 มาใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาโรจน์ แฟ่งยัง (2536 : 137) ที่พบว่าคุณลักษณะองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักฝึกอบรมในประเทศไทย และงานวิจัยของ นุญกุล สารวงษ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เจตคติ ลักษณะองค์การ และความรู้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 และเมื่อใช้ตัวแปรตัวแปรคุณลักษณะองค์การ ด้านเป้าหมายของโรงเรียน ตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการดำเนินงาน และตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จะได้สมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 15.46 + 1.54(\text{เป้าหมายของโรงเรียน}) + 1.15(\text{การดำเนินงาน}) + .47(\text{เจตคติ})$$

หรือ การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 = 15.46 + 1.54(เป้าหมายของโรงเรียน + 1.15(การดำเนินงาน) + .47(เจตคติ)

ผลการศึกษาค้นคว้าชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร ตัวแปรคุณลักษณะองค์การ และตัวแปรคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้บริหารโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเมื่อศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่มีความแปรปรวนต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ประกอบด้วยคุณลักษณะองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของโรงเรียน คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน และตัวแปรคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เจตคติ สามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้สูงถึงร้อยละ 49 อาจเป็นเพราะการส่งเสริมสนับสนุนและการเตรียมฝึกประสบการณ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้บริหารการศึกษาเกิดความรู้สึกรู้ว่าเป็นเจ้าของและต้องการที่จะปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ จะเป็นแนวทางที่สนับสนุนให้ผู้บริหารการศึกษาเกิดการยอมรับ (Grossgiacacints and Bernstein. 1971 : 214) และสอดคล้องกับ ศิริพร หิตะศิริ (2533 : 53-54) ได้กล่าวว่า ลักษณะองค์การที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน และการยอมรับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มีคุณลักษณะ ดังนี้ มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานที่จะนำมาใช้อย่างชัดเจน มีการกระจายเป้าหมายในรูปหน่วยงานทุกระดับ และมีการกระทำที่แสดงให้เห็นจริงจัง มีรูปแบบการบริหารงานและปฏิบัติงาน จะต้องมีการสื่อความหมายในเรื่องคุณค่าของนวัตกรรมอย่างชัดเจนด้วยคำพูดหรือสัญลักษณ์ต่างๆ มีแนวทางการส่งเสริมนวัตกรรมอย่าง

จริงจัง ให้การสนับสนุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ นอกจากนั้น การปรับปรุงคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ การดำเนินงาน ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีลักษณะง่าย สามารถแบ่งแยกเป็นขั้นเป็นตอน โดยไม่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการถ่ายทอดและการใช้ (ดิเรก ฤกษ์หรรษา. 2528 : 24 – 27) เช่นเดียวกัน เจตคติของผู้บริหารโรงเรียนมีความแปรปรวนต่อการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เนื่องจากเจตคติเกิดจากการที่บุคคลได้ประเมินสิ่งเร้าก่อน และได้เปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายใน จึงก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม (Shaw & Wright. 1970 : 69) ดังนั้นหากต้องการให้ผู้บริหารโรงเรียนยอมรับนวัตกรรมหรือมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานในโรงเรียน จึงจำเป็นต้องสร้างเสริมเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารโรงเรียนเสียก่อน เพราะว่าเจตคติเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม หรือยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 (Rogers and Shoemaker. 1971 : 110 – 111)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนี้ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของหน่วยงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ มีการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน หรือองค์กรการ นำไปสู่เป้าหมาย นโยบายที่กำหนดไว้
2. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ ได้มองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ทำให้มีการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ นำไปใช้ในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนได้คุณภาพมาตรฐาน
3. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างเจตคติ เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้มองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ทำให้มีการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการพัฒนาโรงเรียนให้ได้คุณภาพมาตรฐาน
4. ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

หรือมาตรฐานระบบคุณภาพอื่น ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้มองเห็นประโยชน์ และนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้กับบุคลากรในระดับอื่น ๆ เช่น ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับ หรือ โดยการเพิ่มตัวแปรให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การยอมรับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ได้เพียง ร้อยละ 49 จึงมีตัวแปรอื่น ๆ ที่ยังไม่ทราบอีก
3. ควรมีการศึกษาวิจัย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ของผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสถานศึกษา
4. ควรมีการศึกษาวิจัย การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 หรือ มาตรฐานระบบคุณภาพ อื่น ของบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันหรือสถานศึกษาอื่น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. สำนักงานทดสอบทางการศึกษา. (2540). แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานและ
ตัวบ่งชี้การศึกษาขั้นพื้นฐานด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ. กรุงเทพฯ :
คุรุสภา.
- “กรมสามัญศึกษารัฐมาตรฐาน ISO ย้ำบุคคลสำคัญกว่าใบรับรอง,” (2542, มิถุนายน).
สารปฏิรูปล. 2 (15) : 39.
- กรมสามัญศึกษา. กองการเจ้าหน้าที่. (ม.ป.ป.). คู่มือการบริหารงานบุคคล กรมสามัญศึกษา.
กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ กรม ฯ.
- กรมสามัญศึกษา. กองแผนงาน. (2537). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางใน
การพัฒนามาตรฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา (ตามโครงการ
โรงเรียนต้นแบบของกรมสามัญศึกษา). กรุงเทพฯ : โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร.
(เอกสาร เผยแพร่เนื่องในการประชุมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ
ศึกษา)
- (2540). การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและ
การฝึกอบรม หน่วยงานพิเศษ กรมฯ. (เอกสารการเสวนาทางวิชาการครั้งที่ 2 ปี
2540)
- (2542). บันทึกปี 2542. กรุงเทพฯ : กรมสามัญศึกษา.
- (2542). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมฯ.
- (2542). แนวทางการจัดการศึกษาของกรมสามัญศึกษาประจำปี 2542. กรุงเทพฯ :
กรมสามัญศึกษา กระทรวงฯ.
- เกษมา สารสมุทร. (2524). ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการสอน การพัฒนาสมรรถภาพ
ด้านการสอนของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2524). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (เอกสารการสอน ภาควิชาบริหารการ
ศึกษา).
- กลีบแก้ว ปิตาสวัสดิ์. (2536). การยอมรับการใช้พวงหรีดผ้าของประชาชนในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
ถ่ายเอกสาร.

- จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. (2538). การวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา สุวรรณทัต และคนอื่นๆ. (2525). "ความสำคัญของข้าราชการไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม," ใน รายงานการวิจัย ฉบับที่ 27. หน้า 17 กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จำนง วงษ์ชาชม. (2541, พฤษภาคม - สิงหาคม). "ระบบคุณภาพ ISO 9000 (International Organization for Standardization)," วารสารสำนักวิทยบริการ. 3(2) : 29.
- ฉลองชัย สุวัฒน์บุรณ์. (2531). เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยี การศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุติมา อึ้งอาภรณ์. (2539). การยอมรับการใช้สินค้าที่ผลิตจากวัสดุที่ใช้แล้วประเภทกระดาษ ของแม่บ้าน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชุมพล ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2528). บรรยายภาคองค์การในโรงเรียนและพฤติกรรมผู้นำของ ครูใหญ่โรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ถ่ายเอกสาร.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2522). หลักการและทฤษฎีทางเทคโนโลยีการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- โชติ เพชรชื่น. (2536, มีนาคม). "มาตรฐานการศึกษา," เทคโนโลยีอุตสาหกรรม. 1(1) : 3 – 5.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528) การนำการเปลี่ยนแปลง : เน้นกระบวนการการแพร่กระจาย นวัตกรรม. กรุงเทพฯ : โครงการตำราชนบท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณธรรมโดยรวม ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ทรงฤทธิ์ เสือส่วย. (2539). การศึกษาพฤติกรรมยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การศึกษาของครูดีเด่น. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ทองคุณ หงส์พันธ์. (2522). การวิจัยเพื่อจัดรูปแบบยุทธวิธีการฝึกอบรมผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชนบท. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทนต์ ชื่นฟูภูมิ. (2525). การยอมรับเทคโนโลยีการปลูกกล้วยหลังการทำนาของเกษตรกรบ้านแม่ใจ ตำบลบ้านเป้า และบ้านบวกหม้อ ตำบลขี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ทษ.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่ใจ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชชัย แสงสินแก้ว. (2527). การถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบท. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพนธ์ สัมมา. (2523). จิตลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นาถ พันธุมานิน. (2518). ความแตกต่างระหว่างผู้นำทางการเกษตร และผู้นำที่มีใช้ผู้นำในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมกล้าเสี่ยงและพฤติกรรมแพร่ขยาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยาพร แสงพันธ์. (2527). การใช้นวัตกรรมทางการสอนของครูคณิตศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (มัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม. (2541). จิตวิทยาสังคม. ภูเก็ต : คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูภูเก็ต.
- นิพนธ์ สุขปรีดี. (2533). นวัตกรรมเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิพนธ์ ศศิธร. (2520). การจัดระเบียบองค์การปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภา ลิขิตประเสริฐ. (2532). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ทรายอะเบทเพื่อควบคุมยุงลาย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการระบาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นกุล สารวงศ์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุญนิตย์ ไวสุตติก. (2522). ความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษา ครูประจำการและนักเรียน
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้หลักสูตรประถมศึกษา
2521. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บุรินทร์ บุรตัน. (2527). ระดับการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาของศึกษานิเทศก์อำเภอ
และครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนในเขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ประถมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บุญสม วราเอกศิริ. (2529). หลักวิธีการส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่ : ภาควิชาส่งเสริม
การเกษตรสถาบันเทคโนโลยีเกษตรแม่โจ้.
- ประภาวดี กัลยาณสันต์. (2539, มกราคม - มีนาคม). "ISO 9000," องค์การเภสัชกรรม.
22(1) : 29
- ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. (2541, มกราคม). "กลยุทธ์การดำเนินงานจัดตั้งระบบการประกัน
คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้มาตรฐานระบบคุณภาพสากล ISO 9000,"
เซนต์จอห์น. 1(1) : 19 - 28.
- (2541, พฤษภาคม - มิถุนายน). "การประยุกต์ใช้ ISO 9000 ในการประกันคุณภาพ
การศึกษาทางไกล," สุขุทัยธรรมมาธิราช. 11(2) : 18 - 26.
- (2542, มกราคม - ธันวาคม). "ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9000 และการประยุกต์ใช้
ในการประกันคุณภาพการศึกษา," เซนต์จอห์น. 2(2) : 156 - 165.
- ปัญญา หิรัญรัตน์. (2529). ความรู้พื้นฐานการส่งเสริมการเกษตร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พนาลัย อยู่สำราญ. (2535). ตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทาง
การสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 1.
ปริญญาณิพนธ์ คศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พยุงค์ จันทรสุรินทร์. (2541, ตุลาคม). "แนวทางการพัฒนาการศึกษา," วิชาการ.
1(1) : 6 - 10.
- พรพิมล ปิยะพันธ์. (2533). ความคิดเห็นของเกษตรกรผู้นำต่อการได้รับความรู้ทางการเกษตร
จากสื่อมวลชน อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ทษ.ม. (ส่งเสริม
การเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
ถ่ายเอกสาร.
- พอล เจมส์ โรแบร์. (2540, มีนาคม). "หนทางสู่ความสำเร็จกับมาตรฐาน ISO 9000,"
คิวซีนิวส์. 22(1) : 3 - 4.

- พิทยา วาระดี. (2539). การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษาบริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินูณานิพนธ์ พบ.ม (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพชร เพชรแก้ว. (2535). เปรียบเทียบระดับการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ของครูคณิตศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาที่มีภูมิหลังต่างกัน เขตการศึกษาที่ 11. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษาคณิตศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เพลินพร ผิงงาม. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน : ศึกษา กรณีโครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภค ในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภารดี ศิริบุรี. (2525). องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้นวัตกรรมทางการสอนของครูอาจารย์ วิทยาลัยครูใน กลุ่มนครหลวง. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ระดม เศรษฐกร. (2512, เมษายน – พฤษภาคม). "การรับสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในท้องถิ่นชนบท," พัฒนาชุมชน. 11(5) : 34.
- ฤดีกรณ์ ญาณสังวรชัย. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของเกษตรกรในการใช้สมุนไพรทดแทนสารเคมีป้องกันกำจัดแมลง ศึกษากรณี อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วาทิต ตมะวิโมกษ์. (2539, กันยายน - ตุลาคม). "รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) กับมาตรฐาน ISO 14001," *Thai Environmental Engineering Journal*. 10(4) : 33.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2540). นักบริหารการผลิตยุค 2000 ปฏิวัติแนวคิดสู่โรงงานที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วิพากย์ โรจนแพทย์. (2542). ISO กับการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงเรียนราชวินิต มัธยม. (เอกสารประกอบ การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ).
- วิลาสณี วงศ์ประเสริฐ. (2535). การยอมรับการใช้หมวกนิรภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- วิศิษฐ์ ศศิปริमानนท์. (2538). การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วีระ เกษะรักษ์. (2535). การยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิไกร บัวผัน. (2535). การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการใช้เสียงในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษาอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ศันสนีย์ ขำเกิด. (2529). การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย เอื้อสุขภักดี. (2542, พฤศจิกายน). "ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000," COLOURWAY. 5(22) : 60 – 63.
- ศิริพร หิตะศิริ. (2533). รูปแบบสำหรับการทำนายและอธิบายการยอมรับกิจกรรมกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพของข้าราชการในกองทัพอากาศ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สงบ ลักษณะ. (2538). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- สมบูรณ์ ลักษณะนุกิจ. (2527). ระดับการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาของศึกษานิเทศก์อำเภอและครูวิชาการกลุ่มโรงเรียนในเขตการศึกษา 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2522). การบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2541, ตุลาคม). "การประกันคุณภาพการศึกษา," วิชาการ. 1(5) : 27 – 40.
- สาโรจน์ แผงยัง. (2536). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักฝึกอบรมในประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุชาติ ศิริสุขไพบูรณ์. (2528). *ทฤษฎีการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและ
วิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุธิดา วงศ์สว่าง. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่ง
ส่วนบุคคล เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรร ในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.*
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุธี สมุทรประภูต. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท
สยามกลการและนิสสัน จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สุเมธ เตียววิศเรศ. (2525). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. (เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาบริหารการศึกษา).*
- สุวรรณ ศรีจันทร์แสง. (2542). *ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครใน
การนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุวรรณ ลิ้มกรพันธ์. (2527). *การยอมรับเทคโนโลยีทางการเกษตรของเกษตรกรผู้เลี้ยง
ไก่เนื้อ จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- เสาวนิตย์ ชัยมุสิก. (2541). *กลยุทธ์ ISO 9000 กับการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ :
ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมฯ.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2539). *แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8
(พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.*
- สำนักงานนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. สำนักงานปลัดกระทรวง.
(2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัด
กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวง ฯ*
- สำลี ทองธิว. (2526). *กลวิธีเผยแพร่นวัตกรรมทางการศึกษาสำหรับผู้บริหารและครูก้าวหน้า.
กรุงเทพฯ : อักษรสัมพันธ์.*
- อุมาดี ธนผลผดุงกุล. (2539). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการแยกประเภทขยะ
มูลฝอยของผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุด : กรณีศึกษาผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*

- เอกพงศ์ วรกุล. (2532). *ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับการปลูกไม้ดอกเพื่อเป็นรายได้เสริมของเกษตรกรในจังหวัด เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ภูมิศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Alavi, M. and Joachimsthaler, E. (1992, February). "Revisiting DSS implementation research: A meta-analysis of the literature and suggestions for researchers," *MIS Quarterly*. 16(1):95-116.
- Batten,T.R. (1957). *Community and Their Development : Introductory Study with Special Reference to the Tropic*. London : Oxford University Press.
- Catherline Mc., Dole. (1963). *A Report on Social Culture Condition in the Young Study Of Roi -et Northeast Thailand*. Bangkok : United State Operation Missions Thailand.
- Cover, Propero R. (1960). *Tge Nasagaba / Margate System of Planting Rice : A Study Innovation*. Study Service No. 5 CDRC. U.P. Qucezon City, Phillippines.
- Demos, John Gust. (1978, June). "Perception of Teachers in Selected High School in Dodseur toward Innovations and Change," *Dissertation Abstracts International*. 38(7) : 7108-A.
- Dillon, A. and Morris, M.G. (1996, January). *User acceptance of information technology : Theories and models*. Annual Review of Information Science and Technology. 31(1) : 3 – 32.
- Ferguson, Robert Carlisle. (1977, December). "Teachers and Teachersaides : A Case Study of Innovation in an Elementary School," *Dissertation Abstracts International*. 5(2) : 3172 – A.
- Francis, R. Allen. (1971). *Social – Cultural Dynamics : An Introduct to Social Change*. New York : The Macmiual Co.
- Foster, Grearge M. (1973). *Tradition Societies and Technological Change*. New York : Haver and Row Beblicher.
- Hovland, Carl and Lvring Janis (ed.). (1959). *Personnallity and Persuability*. New Haver : Yale University.
- Klonglan, B.E. and E.W. caward Jr. (1970, May). "The concept of Symbolic Adoptions : A Suqqested Interpretation," *Rural Sociology*. 35(1) : 77-83.
- Nunez, Ragvel. (1978, February). Wan Nariables InfuluendyTeacher's Perception of Educational Innovation," *Dissertation Abstracts International*. 35(6) : 4460-A.

- Powell, Lou G. (1982, June). "An Analysis of Research Education' Degree of Implementation and Concerns Related to Adoption of An Innovation," *Dissertation Abstracts International*. 42(12) : 5245-A.
- Rogers, Everett. M. and F.F. Shoemaker. (1971). *Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach*. New York : The Free Press.
- Rogers, Everett. M. (1962). *Diffution of Innovation*. New York : The Free Press.
- , (1983). *Diffution of Innovation*. 3rd ed. New York : The Free Press.
- , (1995). *Diffution of Innovation*. 4nd ed. New York : The Free Press.
- Shaw, M.E. and J. Wright. (1970). *Scale for Measurement of Attitude*. New York : Mc Graw - Hill.
- Stockdill, S.H. and Morehouse, D.L. (1992, January). "Critical factors in successful adoption of Technology : A checklist of TDC findings," *Educational Technology*. 32(1) : 57-58.
- Tessmar, M. (1990, June). "Environmental analysis: A neglected stage of instructional design," *Educational Technology Research and Development*. 38(1) : 55-64.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และ
ภาพประกอบการประกันคุณภาพ(QA)โรงเรียนต้นแบบ(1998-1999)

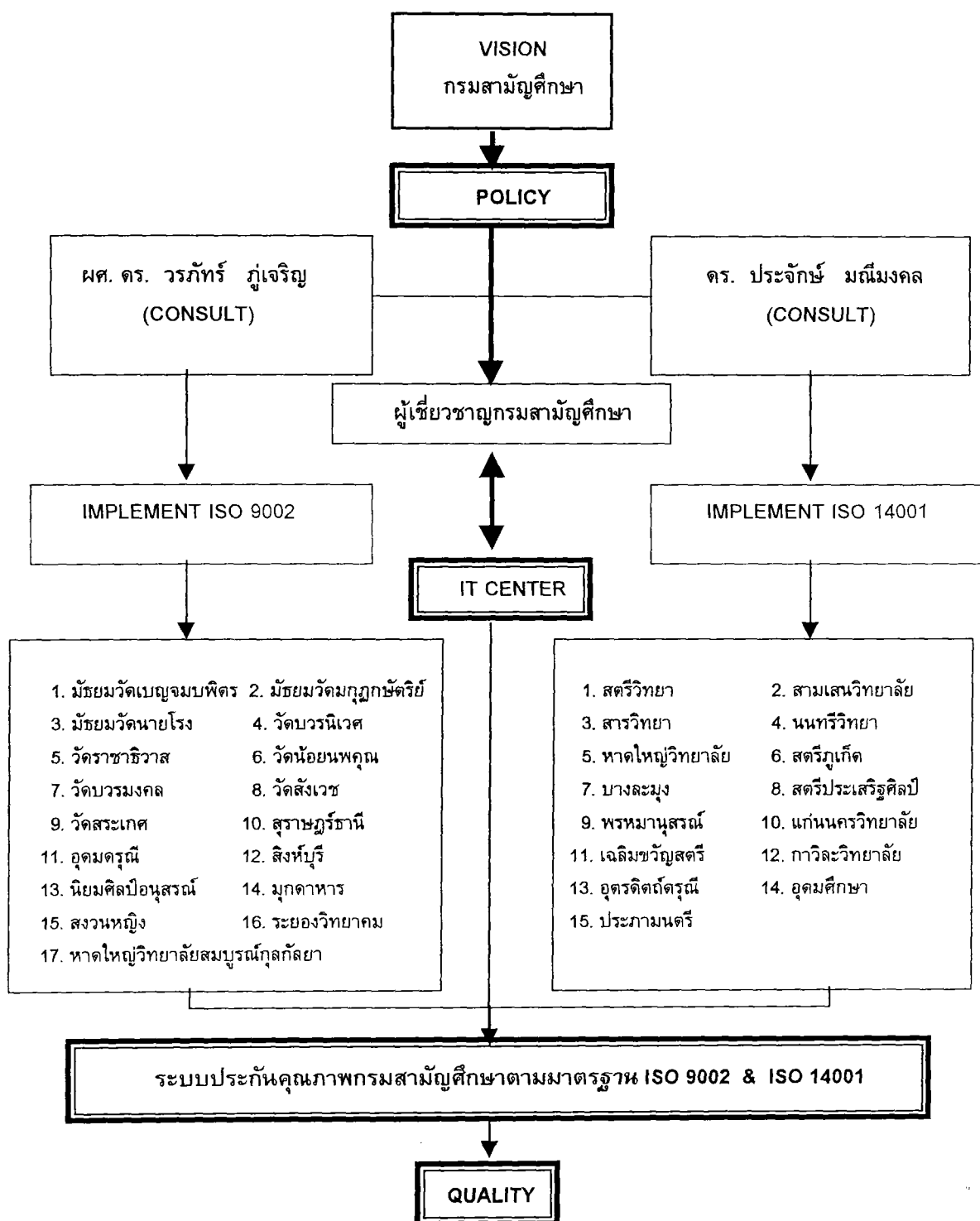
ตาราง 11 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารโรงเรียนแต่ละโรงเรียน สังกัด
กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 โรงเรียน

ลำดับที่	ชื่อโรงเรียน	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน	ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ	หัวหน้าหมวดวิชา	คณะบริหารระบบคุณภาพ	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
1	มัธยมวัดเบญจมบพิตร	1	3	1	8	5	18
2	มัธยมวัดมกุฏกษัตริย์	1	3	1	8	5	18
3	มัธยมวัดนายโรง	1	2	1	8	5	17
4	วัดบวรนิเวศ	1	4	1	8	5	19
5	วัดราชาธิวาส	1	4	1	8	5	19
6	วัดน้อยนพคุณ	1	3	1	8	5	18
7	วัดบวรมงคล	1	4	1	8	5	19
8	วัดสังเวช	1	4	1	8	5	19
9	วัดสระเกศ	1	2	1	8	5	17
10	สุราษฎร์ธานี	1	4	1	8	5	19
11	อุดมครุฑ	1	4	1	8	5	19
12	สิงห์บุรี	1	4	1	8	5	19
13	นิยมศิลป์อนุสรณ์	1	4	1	8	5	19
14	มุกดาหาร	1	4	1	8	5	19
15	สงวนหญิง	1	4	1	8	5	19
16	ระยองวิทยาคม	1	4	1	8	5	19
17	หาดใหญ่วิทยาลัยสมบูรณกุลกัลยา	1	4	1	8	5	19
	รวม	17	61	17	136	85	316

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นประชากรจำแนกตาม
ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ หัวหน้าหมวดวิชา และคณะบริหารระบบ
คุณภาพ

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ผู้อำนวยการโรงเรียน	14	4.7
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	52	17.5
ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ	22	7.4
หัวหน้าหมวดวิชา	134	45.1
คณะบริหารระบบคุณภาพ	75	25.3
รวม	297	100

การประกันคุณภาพ (QA) โรงเรียนต้นแบบ (1998-1999)



ภาพประกอบ 3 การประกันคุณภาพ (QA) โรงเรียนต้นแบบ (1998-1999)

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามการวิจัย

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. ดร.สุวิชากร ชินะผา | รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น |
| 2. ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. ผศ.ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ | หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นายวิพากย์ โรจนแพทย์ | ผู้เชี่ยวชาญกรมสามัญศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ |
| 5. นางนิรมล ธรรมอุปกรณ | ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดราชาธิวาส |

ภาคผนวก ค

**ตาราง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ
และการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบ
คุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
ด้านการมองเห็นประโยชน์และการนำไปใช้**

ตาราง 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะของบุคคล ด้านเจตคติ และการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้

ข้อที่	เจตคติ	ค่าความเชื่อมั่น
1	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นระบบมากขึ้น	.80
2	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีความคล่องตัวมากขึ้น	.80
3	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีความสิ้นเปลืองงบประมาณมากขึ้น	.87
4	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีการควบคุมมากขึ้น	.83
5	มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้เสียเวลาในการทำงานมากขึ้น	.85
6	วิธีดำเนินการ ตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอนมากขึ้น	.80
7	การนำกระบวนการของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ทำให้การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรและวิชาเลือกเสรีเป็นไปตามความต้องการของนักเรียน	.78
8	การกำหนดระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จะเป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงเรียน	.79
9	การดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น	.79
10	การกำหนดบทบาทและหน้าที่ตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ความขัดแย้งของบุคลากรลดลง	.81
	ความเชื่อมั่น	.82

ข้อที่	การรับรู้ข่าวสาร	ค่าความเชื่อมั่น
1	ท่านได้รับรู้ข่าวสารมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสื่อต่อไปนี้ในปริมาณใด	
	1.1 วารสาร	.79
	1.2 หนังสือพิมพ์	.79
	1.3 วิทยุ	.79
	1.4 โทรทัศน์	.79
2	ท่านได้รับรู้ข่าวสารมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ภายในโรงเรียนของท่านในปริมาณใด	
	2.1 เอกสารภายในโรงเรียน	.83
	2.2 จากแผ่นป้ายหรือนิทรรศการ	.82
	2.3 จากผู้บริหาร	.79
3	ท่านได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้หรือข่าวสาร มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับผู้เชี่ยวชาญในปริมาณใด	.81
4	ท่านได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในปริมาณใด	.83
5	ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในปริมาณใด	.80
	ความเชื่อมั่น	.82

ข้อที่	คุณลักษณะองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ความชัดเจนนโยบายการบริหารงานในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.89
2	ความเหมาะสมการกำหนดสายงานบังคับบัญชาของโรงเรียนเอื้ออำนวยต่อการนำเอามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ	.87
3	ความเหมาะสมในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.87
4	ความเหมาะสมในการจัดบุคลากรรับผิดชอบในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.89
5	การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.87
6	การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.87
7	การสนับสนุนด้านเอกสารในการค้นคว้าหาความรู้ ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.87
8	การจัดอบรมสัมมนาด้านมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.90
9	การบริการข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	.89
10	การได้รับคำแนะนำในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จากทีมที่ปรึกษาและคณะกรรมการทำงาน	.87
	ความเชื่อมั่น	.89

ข้อที่	คุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	ค่าความเชื่อมั่น
1	การทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานเพื่อป้องกันสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงาน	.95
2	การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน	.94
3	โรงเรียนของท่านได้จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดของระบบการบริหารงานคุณภาพ	.94
4	การทบทวนเอกสารที่ออกแบบไว้ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้มีคุณภาพ	.94
5	การตรวจสอบระบบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	.94
6	การมีส่วนร่วมของครู อาจารย์ในโรงเรียนเพื่อติดตามตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของโรงเรียน	.95
7	การจัดทำบันทึกผลการติดตามตรวจสอบภายในนำมาใช้ตรวจสอบระบบคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน	.94
8	การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายนอกโรงเรียนเพื่อติดตามตรวจสอบคุณภาพภายนอกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของโรงเรียน	.95
9	การจัดทำตารางแสดงกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อติดตามผลในการแก้ไขข้อบกพร่อง	.94
10	โรงเรียนกำหนดให้บุคลากรภายนอกขององค์กรอิสระที่ได้รับการว่าจ้างเป็นผู้ติดตามตรวจสอบคุณภาพตามกฎเกณฑ์	.94
11	การจัดทำแผนในการขอการรับรอง ISO 9002 ไว้อย่างชัดเจน	.94
12	การตรวจประเมินระบบการบริหารงานในการขอการรับรอง ISO 9002	.94
13	การจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดทำและการขอการรับรอง ISO 9002	.94
14	การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ตามข้อกำหนด และหลักเกณฑ์เพื่อขอการรับรอง ISO 9002	.94
15	การจัดระบบการบริหารงานโรงเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานในการขอการรับรอง ISO 9002	.94
	ความเชื่อมั่น	.95

ข้อที่	การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	ค่าความเชื่อมั่น
	ด้านการมองเห็นประโยชน์	
1	เมื่อมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถแก้ไขปัญหาการบริหารของโรงเรียน	.90
2	การวางแผนที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	.90
3	การจัดทำเอกสารควบคุมที่ชัดเจนทำให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	.91
4	การตรวจสอบคุณภาพภายในทำให้โรงเรียนได้มาตรฐานเป็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	.90
5	การนำบันทึกข้อตกลงมาใช้ในการดำเนินงานของโรงเรียนสามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้	.90
6	การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรเป็นผลให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	.90
7	การจัดระเบียบการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความชัดเจนทำให้การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์เป็นไปตามความต้องการของโรงเรียน	.90
8	การนำเครื่องมือตรวจสอบและทดสอบที่มีความเที่ยงตรงมาใช้จะเป็นประโยชน์ในการวัดผลและประเมินผลนักเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	.90
9	การกำหนดวิธีในการแก้ไขปัญหาและการป้องกันได้สอดคล้องกับสภาพปัญหาจะเป็นผลให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	.90
10	การดูแลเก็บรักษาเอกสารที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูลและการนำไปใช้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	.91
11	การจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นประโยชน์ในการสร้างทักษะการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ	.91
	ความเชื่อมั่น	.91

ข้อที่	การยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002	ค่าความเชื่อมั่น
	ด้านการนำไปใช้	
1	การนำนโยบายคุณภาพไปประยุกต์ใช้ทำให้ช่วยลดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้	.93
2	การกำหนดวิธีการประเมินผลอย่างเหมาะสมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	.92
3	การจัดทำคู่มือควบคุมการใช้วัสดุและอุปกรณ์ได้เหมาะสมทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานโรงเรียน	.93
4	การบันทึกผลการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพทำให้สร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรในการบริหารงานโรงเรียน	.93
5	การกำหนดข้อตกลงอย่างชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไปสู่เป้าหมายมากขึ้น	.93
6	การนำตารางการปฏิบัติงานมาใช้ในการดำเนินงานโรงเรียนทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบมากขึ้น	.93
7	การวางแผนการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ถูกต้องตามระเบียบทำให้ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุอุปกรณ์ของโรงเรียน	.93
8	การนำเครื่องมือตรวจสอบและทดสอบมาใช้ในการวัดผลและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพทำให้นักเรียนเป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด	.93
9	การวางแผนในการแก้ไขและการป้องกันปัญหา ทำให้ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของโรงเรียน	.93
10	การจัดระบบ การรวบรวม และจัดเก็บเอกสาร ได้เหมาะสม ทำให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมีความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนมากขึ้น	.93
11	การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	.93
	ความเชื่อมั่น	.94

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำปริญญานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร หัวหน้าหมวดวิชา ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ และคณะบริหารระบบคุณภาพเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ในการดำเนินงานด้านการบริหารการศึกษาของท่านที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร เจตคติ เป้าหมายและนโยบายของโรงเรียน และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนับเป็นความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของงานศึกษาวิจัย

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบเกี่ยวกับระดับการศึกษา
เป็นลักษณะแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร แบบสอบถามคุณลักษณะองค์การ
และแบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

3. คำตอบของท่านเป็นความคิดเห็นที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่งในการที่จะนำข้อมูลมาศึกษา และนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อพิจารณากำหนดนโยบาย เป้าหมาย หรือวางแผนงาน ขอให้ท่านอ่านและตอบตามความเป็นจริงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ คำตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ขอความกรุณาโปรดตอบคำถามทุกข้อ

4. ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1

แบบสอบถามคุณลักษณะของบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา หมายถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ หัวหน้าหมวดวิชา ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ และคณะบริหารระบบคุณภาพ สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. ตำแหน่ง

- ☐ ผู้อำนวยการโรงเรียน
- ☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน
- ☐ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ
- ☐ หัวหน้าหมวดวิชา
- ☐ คณะบริหารระบบคุณภาพ

2. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเจตคติเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเกี่ยวกับการนำ
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานโรงเรียน คำตอบของท่าน
ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด คำตอบที่ดีที่สุด คือ คำตอบที่ตรงกับระดับเจตคติของท่าน

ข้อความ	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นจ้ อย่างยิ
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นระบบมากขึ้น					
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีความคล่องตัวมากขึ้น					
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีความสิ้นเปลืองงบประมาณมากขึ้น					
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีการควบคุมมากขึ้น					
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้เสียเวลาในการทำงานมากขึ้น					
วิธีดำเนินการ ตามมาตรฐานระบบคุณภาพISO 9002 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอนมากขึ้น					
การนำกระบวนการของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ทำให้การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรและวิชาเลือกเสรีเป็นไปตามความต้องการของนักเรียน					
การกำหนดระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จะเป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงเรียน					
การดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น					
การกำหนดบทบาทและหน้าที่ตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ความขัดแย้งของบุคลากรลดลง					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามการรับรู้ข่าวสาร คุณลักษณะองค์การ และคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 3.1 แบบสอบถามการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับปริมาณการรับรู้ข่าวสารของท่าน เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

ที่	ข้อความ	ปริมาณการรับรู้ข่าวสาร				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ท่านได้รับรู้ข่าวสารมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสื่อต่อไปนี้ในปริมาณใด					
	1.1 วารสาร					
	1.2 หนังสือพิมพ์					
	1.3 วิทยุ					
	1.4 โทรทัศน์					
	ท่านได้รับรู้ข่าวสารมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ภายในโรงเรียนของท่านในปริมาณใด					
	2.1 เอกสารภายในโรงเรียน					
	2.2 จากแผ่นป้ายหรือนิทรรศการ					
	2.3 จากผู้บริหาร					
	ท่านได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้หรือข่าวสาร มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 กับผู้เชี่ยวชาญในปริมาณใด					
	ท่านได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในปริมาณใด					
	ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในปริมาณใด					

ตอนที่ 3.2 แบบสอบถามคุณลักษณะองค์การ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดต่อการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในโรงเรียน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความชัดเจนนโยบายการบริหารงานในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
2	ความเหมาะสมการกำหนดสายงานบังคับบัญชาของโรงเรียนเอื้ออำนวยต่อการนำเอามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 มาดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ					
3	ความเหมาะสมในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
4	ความเหมาะสมในการจัดบุคลากรรับผิดชอบในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
5	การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
6	การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
7	การสนับสนุนด้านเอกสารในการค้นคว้าหาความรู้ ในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
8	การจัดอบรมสัมมนาด้านมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
9	การบริการข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002					
10	การได้รับคำแนะนำในการดำเนินงานมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 จากทีมที่ปรึกษาและคณะกรรมการทำงาน					

ตอนที่ 3.3 แบบสอบถามคุณลักษณะมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ต่อการปฏิบัติในการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ในโรงเรียน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานเพื่อป้องกันสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงาน					
2	การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน					
3	โรงเรียนของท่านได้จัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดของระบบการบริหารงานคุณภาพ					
4	การทบทวนเอกสารที่ออกแบบไว้ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้มีคุณภาพ					
5	การตรวจสอบระบบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
6	การมีส่วนร่วมของครู อาจารย์ในโรงเรียนเพื่อติดตามตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของโรงเรียน					
7	การจัดทำบันทึกผลการติดตามตรวจสอบภายในมาใช้ตรวจสอบระบบคุณภาพการบริหารงานโรงเรียน					
8	การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายนอกโรงเรียนเพื่อติดตามตรวจสอบคุณภาพภายนอกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของโรงเรียน					
9	การจัดทำตารางแสดงกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพ เพื่อติดตามผลในการแก้ไขข้อบกพร่อง					
10	โรงเรียนกำหนดให้บุคลากรภายนอกขององค์กรอิสระที่ได้รับการว่าจ้างเป็นผู้ติดตามตรวจสอบคุณภาพตามกฎหมาย					
11	การจัดทำแผนในการขอการรับรอง ISO 9002 ไว้อย่างชัดเจน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	การตรวจประเมินระบบการบริหารงานในการขอการรับรอง ISO 9002					
13	การจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดทำและการขอการรับรอง ISO 9002					
14	การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ตามข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ เพื่อขอการรับรอง ISO 9002					
15	การจัดระบบการบริหารงานโรงเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานในการขอการรับรอง ISO 9002					

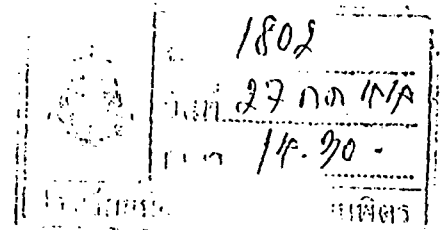
ตอนที่ 4 แบบสอบถามการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับการยอมรับของผู้บริหารโรงเรียนในการนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยด้านการมองเห็นประโยชน์ และการนำไปใช้ ในการบริหารงานโรงเรียน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการมองเห็นประโยชน์					
1	เมื่อมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนสามารถแก้ไขปัญหาการบริหารของโรงเรียน					
2	การวางแผนที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
3	การจัดทำเอกสารควบคุมที่ชัดเจนทำให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
4	การตรวจสอบคุณภาพภายในทำให้โรงเรียนได้มาตรฐานเป็นที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน					
5	การนำบันทึกข้อตกลงมาใช้ในการดำเนินงานของโรงเรียนสามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้					
6	การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรเป็นผลให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
7	การจัดระเบียบการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความชัดเจนทำให้การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์เป็นไปตามความต้องการของโรงเรียน					
8	การนำเครื่องมือตรวจสอบและทดสอบที่มีความเที่ยงตรงมาใช้จะเป็นประโยชน์ในการวัดผลและประเมินผลนักเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
9	การกำหนดวิธีในการแก้ไขปัญหาและการป้องกันได้สอดคล้องกับสภาพปัญหาจะเป็นผลให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
10	การดูแลเก็บรักษาเอกสารที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูลและการนำไปใช้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
11	การจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นประโยชน์ในการสร้างทักษะการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการนำไปใช้					
1	การนำนโยบายคุณภาพไปประยุกต์ใช้ทำให้ช่วยลดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้					
2	การกำหนดวิธีการประเมินผลอย่างเหมาะสมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3	การจัดทำคู่มือควบคุมการใช้วัสดุและอุปกรณ์ได้เหมาะสมทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานโรงเรียน					
4	การบันทึกผลการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพทำให้สร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรในการบริหารงานโรงเรียน					
5	การกำหนดข้อตกลงอย่างชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไปสู่เป้าหมายมากขึ้น					
6	การนำตารางการปฏิบัติงานมาใช้ในการดำเนินงานโรงเรียนทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบมากขึ้น					
7	การวางแผนการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ถูกต้องตามระเบียบ ทำให้ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุอุปกรณ์ของโรงเรียน					
8	การนำเครื่องมือตรวจสอบและทดสอบมาใช้ในการวัดผลและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพทำให้นักเรียนเป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด					
9	การวางแผนในการแก้ไขและการป้องกันปัญหา ทำให้ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของโรงเรียน					
10	การจัดระบบ การรวบรวม และจัดเก็บเอกสาร ได้เหมาะสม ทำให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมีความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนมากขึ้น					
11	การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



โทรสาร 258-4119

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายสุรินทร์ ศรีทอง
ตำแหน่ง	อาจารย์ 2 ระดับ 7 โรงเรียนมัธยมวัดเบญจมบพิตร
วันเดือนปีเกิด	9 พฤศจิกายน 2497
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	58/8 ซอยเขมานนท์ ถ.พิบูลสงคราม ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2517	มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนพระดุงศิษย์พิทยา
พ.ศ.2520	ปกศ. สูง วิทยาลัยครูสวนสุนันทา
พ.ศ.2522	ปริญญาตรี วิทยาลัยครูสวนสุนันทา
พ.ศ.2545	การศึกษามหาบัณฑิต(วิชาเอกการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ