

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ผู้เขียน นายวสันต์ สุทธาวาส

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานติ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 77 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศึกษา รายได้ต่อเดือน 20,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กร ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการจัดการกระบวนการ ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านการนำองค์กร ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น

การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ด้านมุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีที่สุด ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมจัดการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Satisfaction of Bureau of Educational Innovation Development  
Employees Towards Thailand Quality Award Criteria

**Author** Mr. Wasan Sutthawart

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

## ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore satisfaction of employees at the Bureau of Educational Innovation Development Towards Thailand Quality Award criteria. Research samplings were 77 employees of the bureau and the data were collected by using questionnaires. The data then were analyzed by applying descriptive statistics consisting of frequency, percentage, and means.

The findings were that most respondents were female with aged between 41-50 years old with Bachelor's degree, having been working as educationalist for more than 15 years, and with monthly income of more than 20,000 baht.

The results of the study showed that those respondents were satisfied with personnel aspect at the highest level but with those aspects namely strategic planning, customer focus, results, leadership, measurement, analysis, and knowledge management, and process management at high level.

For each aspect, the sub-element that those respondents were satisfied at the highest level were presented as follows. For leadership aspect, the highest satisfaction was for the criterion specifying to that authorities set effective methods leading to proactive and goal achievement. For strategic planning aspect, the highest satisfactions were for the criterion ensuring that the organization included all crucial factors such as strength, weakness, opportunities, and threats in strategic planning and the criterion determining that the organization

set up operation plans and followed those plans. For customer aspect, the highest satisfactions were for the criterion determining that the organization encouraged and promoted the establishment of organization culture focusing on creating and applying innovation to enhance quality of education and the criterion determining that the organization had method of getting and accessing feedbacks on educational innovation from academic institutions. For measurement analysis, and knowledge management aspect, the highest satisfaction was for the criterion determining that the organization prepared necessary information to be ready to use. For personnel aspect, the highest satisfaction was for the criterion specifying that the organization found proper methods to encourage officers to achieve goals at both organizational and individual levels. For process management aspect, the highest satisfaction was for the criterion determining that the organization improved working processes for better outcomes. For output aspect, the highest satisfaction was for the criterion specifying that the organization was able to describe operational outputs from research and educational innovation development.