

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา มีแนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดความพึงพอใจ

Dessler (1983: 320) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่สำคัญของเราได้รับการตอบสนอง

ไมตรี วิไลกิจ (2539: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาศค่า โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543: 15) ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดที่และความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ที่ได้แสดงมาแล้วข้างต้นสรุปเป็นคำจำกัดความโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อความต้องการที่สำคัญของเขาได้รับการตอบสนอง

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือกผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยิ่งกว่านั้นยังมีบทบาทสำคัญสามประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันดังต่อไปนี้ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551)

1. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร
 2. กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแบ่งปันสารสนเทศ วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ ทุกประเภท
 3. เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด
1. การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

2. การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม
 3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
- เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้น โดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ

ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ค้า
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคม
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ดังกล่าว เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการหลักและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ สามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรชั้นนำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบธรรมาภิบาลขององค์กร และการดำเนินการ โดยมุ่งเน้นจริยธรรม กฎหมาย และความรับผิดชอบต่อชุมชน

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้เพื่อนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

เป็นการตรวจประเมินถึงวิธีการที่องค์กรกำหนดความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าและตลาด รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการกำหนดปัจจัยสำคัญในการได้มาซึ่งลูกค้า สร้างความพึงพอใจ ความภักดี และการรักษาลูกค้าไว้ ตลอดจนปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การขยายตัวของธุรกิจและความยั่งยืนขององค์กร

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินว่า องค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร และองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมขององค์กร หมวดนี้ให้พิจารณาความสามารถขององค์กรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ และระบบงาน รวมทั้งมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ เพื่อนำไปใช้ในระบบงานในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้าและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน รวมถึงอธิบายถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรอธิบายผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการขององค์กร เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงด้วย

ความเชื่อมโยงและการบูรณาการของหมวดต่างๆ ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



ที่มา : สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2551. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

โครงสร้างองค์กร กำหนดบริบทให้กับวิธีการที่องค์กรปฏิบัติ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการทำงาน และความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เป็นแนวทางที่กำหนดกรอบให้กับระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร การปฏิบัติการของระบบ

ประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวดที่อยู่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ ที่องค์กรต้องการบรรลุ การนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้น ลูกค้าและตลาด (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร หมวดต่างๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนด ทิศทางขององค์กรและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในอนาคต การมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 5) การ จัดการกระบวนการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยบุคลากร และกระบวนการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวม ขององค์กร การทำงานทุกอย่างมุ่งสู่ผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านลูกค้า ด้านตลาดและการเงิน ด้านการดำเนินงานภายใน ด้านบุคลากร ด้านธรรมาภิบาล และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงกลุ่มการนำองค์กร เข้ากับกลุ่มผลลัพธ์ ซึ่งความเชื่อมโยงดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ ลูกศรนี้ยังแสดงถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการนำองค์กร (หมวด 1) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ส่วนลูกศร 2 ทิศทางนั้น แสดงถึงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับในระบบการจัดการผล การดำเนินการที่มีประสิทธิผล

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการ ทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการ แข่งขัน โดยใช้ระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้นี้ เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม

วิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อใน หมวด 1 - 6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ ได้แก่ แนวทาง (Approach – A), การถ่ายทอดเพื่อ นำไปปฏิบัติ (Deployment – D), การเรียนรู้ (Learning – L) และการบูรณาการ (Integration – I)

แนวทาง (Approach-A) หมายถึง

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆ ขององค์กร
- ระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและ สารสนเทศที่เชื่อถือได้ (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) หมายถึง ความครอบคลุมและ ทัวถึงของ

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้อง และสำคัญต่อองค์กร

- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา
 - การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง

- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทาง ผ่านการ สร้างนวัตกรรม

- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงาน และกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ใน โครงร่าง องค์กรและข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ (หมวด 1 ถึง หมวด 6)

- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุง ที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ทั้ง ระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร

- แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับ องค์กร

ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุผลตามข้อกำหนด โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการ ประเมิน 4 ปัจจัยได้แก่ ระดับ (Level-L), แนวโน้ม (Trend-T), การเปรียบเทียบ (Comparison-C) และบูรณาการ(Integration-I) (LeTCI) ดังมีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับ (Level – Le) หมายถึง

- ระดับผลการดำเนินการในปัจจุบัน

แนวโน้ม (Trend – T) หมายถึง

- อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือการรักษาไว้ของผลการ ดำเนินการที่ดี (เช่น ความลาดชันของแนวโน้มของข้อมูล)

- ความครอบคลุมของผลการดำเนินการขององค์กรในเรื่องต่างๆ

การเปรียบเทียบ (Comparison – C) หมายถึง

- ผลการดำเนินการขององค์กร โดยเปรียบเทียบกับสารสนเทศขององค์กรอื่นอย่างเหมาะสม เช่น คู่แข่ง และองค์กรที่คล้ายคลึงกัน
- ผลการดำเนินการที่เทียบเคียงกับระดับเทียบเคียง หรือองค์กรที่เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมหรือวงการเดียวกัน

การบูรณาการ (Integration – I) หมายถึง

- ตัววัดผลต่างๆ (มักมีการจำแนกประเภท) ที่ระบุผลการดำเนินการด้านลูกค้ารายสำคัญ ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่ระบุผลการดำเนินการที่ต้องการ ตามที่ปรากฏอยู่ใน โครงร่างองค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวด 1-6
- ผลลัพธ์ รวมถึงดัชนีชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการในอนาคต
- ผลลัพธ์มีการสอดประสานอย่างกลมกลืนในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายระดับองค์กร

**แผนการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนา
นวัตกรรมการจัดการศึกษา**

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา โดยผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการที่จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้นำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ จึงได้เลือกเครื่องมือด้านการบริหารจัดการที่มีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม มีความทันสมัย ได้แก่ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. เพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานสากล

3. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานสำหรับใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร

นอกจากนี้ การดำเนินงานเพื่อเข้าสู่แนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษานั้น ได้ยึดกรอบแนวคิดที่สำคัญ ได้แก่

1. Systematic คือ ความเป็นระบบของกระบวนการต่างๆ ที่จะทำให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

2. Sustainable คือ การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

3. Measurable คือ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จากแนวนโยบายและกรอบแนวคิดดังกล่าวมาแล้ว สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา จึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไว้ดังนี้
กิจกรรมที่ 1 กำหนดแผนงานและปฐมนิเทศผู้ดำเนินโครงการในด้านต่างๆ
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการผลักดันให้โครงการประสบความสำเร็จ

แนวทางการดำเนินการ

1. กำหนดคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินโครงการในด้านต่าง ๆ
2. ดำเนินการคัดเลือกผู้ดำเนินโครงการในด้านต่างๆ

กิจกรรมที่ 2 จัดทำโครงร่างองค์กร (Organization Profile) และประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

แนวทางการดำเนินการ

1. ดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจกรอบแนวคิด และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติแก่ผู้บริหารระดับสูงและผู้ดำเนินโครงการ ในประเด็นต่อไปนี้

- กรอบแนวคิดและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Criteria)
- แนวทางการประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment)

2. กำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา

- ปรับปรุงเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร
- จัดทำคู่มือการบริหารตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3. มอบหมายงานให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดทำโครงสร้างองค์กร (Organization Profile) ฉบับย่อเพื่อให้เข้าใจภาพรวมขององค์กร สิ่งที่เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุด รวมถึงผลการดำเนินการ

- ดำเนินการประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment)

4. ดำเนินการตรวจเยี่ยม โดยพี่เลี้ยง เพื่อช่วยให้คำแนะนำในการจัดทำโครงสร้างองค์กร (Organization Profile) และประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment)

กิจกรรมที่ 3 จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง

แนวทางการดำเนินการ

จัดประชุมเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของคณะทำงาน ภายหลังจากการประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment) เพื่อแลกเปลี่ยนในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. วิธีปฏิบัติที่ดีขององค์กรตนเอง
2. แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ กับองค์กรอื่นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ

ดังกล่าว

3. กระบวนการและวิธีการประเมินองค์กรตนเอง (Self Assessment)
4. การถอดบทเรียน (Lessons learned)
5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

กิจกรรมที่ 4 ตรวจประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ (Expert)

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระบบบริหารจัดการขององค์กรเทียบกับระดับสากล เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง

แนวทางการดำเนินการ

1. เตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจประเมินจากผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ
2. ดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ
3. สรุปผลและนำเสนอ

กิจกรรมที่ 5 วางแผนระยะที่ 2

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดแผนดำเนินการระยะที่ 2 สำหรับการขยายผลโครงการ

แนวทางการดำเนินการ

1. สรุปผลการเรียนรู้ของโครงการ ในประเด็นเรื่อง แนวทางการประเมินองค์กรตนเองที่เหมาะสม

2. จัดทำแผนการดำเนินการระยะที่ 2 เพื่อการขยายผลต่อยอด
3. สรุปผลและนำเสนอ

กิจกรรมที่ 6 จัดสัมมนาเผยแพร่

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ

แนวทางการดำเนินการ จัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่โครงการ

ขั้นตอนการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนาวัตกรรมการ

จัดการศึกษา

1. จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและคณะผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่ออภิปรายถึงการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในองค์กร

2. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา เหตุผลความจำเป็น และประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ให้กับบุคลากรในองค์กร

3. แต่งตั้งคณะทำงาน ได้แก่หัวหน้ากลุ่มงาน ทั้ง 7 กลุ่มงานและบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานที่มีความเหมาะสม

4. คณะทำงานร่วมกันศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรในเบื้องต้น

5. จัดอบรมพัฒนาศักยภาพและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งทักษะและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

6. การเข้าศึกษาดูงานและร่วมสังเกตการณ์โครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นต้น

7. จัดให้มีการประชุมทบทวนการดำเนินงานและทบทวนการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติให้เหมาะสมกับบริบทองค์กรมากยิ่งขึ้น

8. ดำเนินการจัดทำคู่มือการบริหารตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร

ผลลัพธ์จากการดำเนินงานในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในสำนักพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ซึ่งปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงกิจกรรมที่ 2 ของขั้นตอนการดำเนินงานนั้น ได้ส่งผลให้องค์กรมีการปรับปรุงแนวทางในปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการที่เข้ามามีส่วนสำคัญ คือ การจัดทำโครงร่างองค์กร (Organization Profile) และการประเมินตนเอง (Self Assessment) ที่ทำให้องค์กรทราบถึงวิธีการที่องค์กรปฏิบัติ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการทำงาน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาที่สำคัญขององค์กรได้แก่

- การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้มีความเหมาะสมและชัดเจน
- การกำหนดแผนงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจนของแต่ละกลุ่มงาน
- การปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งวิธีการต่างๆ ในการดำเนินงาน เพื่อให้

สอดคล้องและรองรับกับกระบวนการในการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ นอกจากนี้ยังได้มีการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นการปรับจากเกณฑ์เดิมของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่มีเนื้อหาในเชิงธุรกิจ ให้มีความเหมาะสมกับองค์กรในเชิงการศึกษามากขึ้น โดยได้ปรับเกณฑ์ให้มีมิติความลึกในระดับของการเริ่มนำมาใช้ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เรียนรู้ได้ง่าย และพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถแสดงการเปรียบเทียบเกณฑ์ทั้งสอง ได้ดังนี้


ตารางที่ 2.1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนา นวัตกรรมการจัดการศึกษา	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนา นวัตกรรมการจัดการศึกษา 1
1. การนำองค์กร	

<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม รวมถึงถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมเพื่อนำไปปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการที่สำคัญ ลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร</p>	<p>ผู้นำ ระดับสูง มีวิธีการ อย่างไร ในการ กำหนด และ ถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม ของ องค์กร</p>
---	---

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัดการ ศึกษา า</p>
<p>1. การนำองค์กร (ต่อ)</p>	
<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการด้วยตนเองอย่างไรในการสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อส่งเสริม กำกับ และส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม</p>	<p>ผู้นำ ระดับสูง มีวิธีการ</p>

	<p>อย่างไร ในการ สร้าง บรรยากาศ ของ องค์กร เพื่อ ส่งเสริม กำกับ และ ส่งผลให้ มีการ ปฏิบัติ ตาม กฎหมาย และ ศีลธรรม</p>
<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคน ทั่วทั้งองค์กร ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปใน ลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กรอย่างไร ผู้นำระดับสูงสื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญ อย่างไร ผู้นำระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย บุคลากรเพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการให้ความสำคัญกับลูกค้า และธุรกิจ</p>	<p>ผู้นำ ระดับสูง มีวิธีการ อย่างไร ในการ สื่อสาร และสร้าง ความ ผูกพันกับ บุคลากร ทุกคนทั่ว ทั้ง องค์กร</p>

<p>ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำระดับสูงทบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำเพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ ในการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้นำระดับสูงคำนึงถึงและดำเนินการอย่างไรในการนำเรื่องการสร้างคุณค่าและทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณา</p>	<p>ผู้นำระดับสูงมีวิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร</p>
<p>องค์กรคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจที่องค์กรดำเนินการอยู่หรืออาจให้การสนับสนุนได้</p>	<p>องค์กรคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน</p>

	น ประจำวัน อย่างไร
--	--------------------------

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา</p>
<p>2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์มีอะไรบ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญมีใครบ้าง กระบวนการดังกล่าวสามารถระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความสามารถพิเศษ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (ตามที่อธิบายไว้ในโครงสร้างองค์กร) กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวคืออะไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกรอบเวลา และทำให้กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ และ ขั้นตอน อย่างไร ในการ จัดทำ แผนกล ยุทธ์</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญต่อไปนี้มาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์</p> <p>จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร</p> <p>สัญญาณบ่งชี้แต่เนิ่นๆ ถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญด้านเทคโนโลยี ตลาด</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไรที่ ทำให้ มั่นใจว่า ได้นำ</p>

<p>ผลิตภัณฑ์ ความชอบของลูกค้า การแข่งขัน หรือสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>ความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว รวมถึงความสามารถพิเศษที่จำเป็นของ องค์กร</p> <p>ความสามารถขององค์กร ในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ</p>	<p>ปัจจัยที่ สำคัญมา ประกอบ การ วางแผน กลยุทธ์ เช่น การ วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุป สรรคของ องค์กร เป็นต้น</p>
<p>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง ให้ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์เหล่านั้น เป้าประสงค์ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้นมี อะไรบ้าง</p>	<p>วัตถุประสงค์ เชิงกล ยุทธ์ที่ สำคัญ ของ องค์กรมี อะไรบ้าง</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก</p>
----------------------------------	---

	พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ต่อ)	
แผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและตลาดที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง (ถ้ามี) และองค์กรจะดำเนินการตามแผนอย่างไร	แผนการ ปฏิบัติงาน ที่สำคัญ ของ องค์กรทั้ง ระยะสั้น และระยะ ยาวมี อะไรบ้าง
องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจ ว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการนี้จะมีความยั่งยืน	องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการ จัดทำ แผนการ ปฏิบัติงาน และ นำไปสู่ การ ปฏิบัติง านทั่วทั้ง องค์กร
ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของ แผนปฏิบัติการมีอะไรบ้าง องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผล โดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างให้องค์กรสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน	ตัวชี้วัด หรือตัว บ่งชี้ผล

<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลดังกล่าวครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญๆ ทั้งหมด</p>	<p>การดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง</p>
<p>3. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด (ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร) รวมทั้งวิธีการค้นหาและสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าในปัจจุบัน</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม เพื่อตอบสนอง ความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา</p>
<p>3. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ต่อ)</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างคงเส้นคงวา และส่งผลต่อความผูกพัน ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำเกื้อหนุนวัฒนธรรมนี้ อย่างไร</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการ ส่งเสริม สนับสนุน ให้เกิด วัฒนธรรม องค์กร ในการ แสวงหา การสร้าง และการ ใช้ นวัตกรรม เพื่อ ยกระดับ คุณภาพ การศึกษา</p>

<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศและข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนลูกค้าที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการรับฟังดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า หรือส่วนตลาด รวมทั้งมีความแตกต่างกันอย่างไร ภายในวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันที่และสามารถนำไปใช้ได้</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การวัดดังกล่าวให้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เห็นถึงความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างไร วิธีการประเมินส่งเสริมให้เกิดการรวบรวมและวิเคราะห์ เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร และโดยคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการได้อย่างไร</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)


<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในสำนักพัฒนานวัตกรรมจัดการศึกษา</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าของตนที่มีต่อคู่แข่ง องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าอื่นที่มีต่อองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของอุตสาหกรรม</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศของลูกค้า ตลาด และผลิตภัณฑ์ เพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต องค์กรได้คำนึงถึงลูกค้าของคู่แข่งหรือลูกค้าที่พึงมีในอนาคตตามที่จำแนกไว้แล้วอย่างไร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดลูกค้า กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด เพื่อชักชวนให้มาซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและ</p>

	<p>ผู้เกี่ยวข้อง ง เพื่อ กำหนด กลุ่มเป้าหมาย ทางการ ศึกษาทั้ง ใน ปัจจุบัน และ อนาคต</p>
<p>4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการของ องค์กร</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการวัด วิเคราะห์ และนำมา ปรับปรุง ผลการ ดำเนินงาน ของ องค์กร</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของ องค์กร องค์กรทำการวิเคราะห์ในเรื่องอะไรบ้าง เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการทบทวน และเพื่อให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ องค์กรใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการ ประเมินผลสำเร็จขององค์กร ผลการดำเนินการในเชิงแข่งขันและความก้าวหน้าเทียบกับ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งใช้ในการประเมินความสามารถ ขององค์กรที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของ องค์กร และความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่องค์กรดำเนินงานอยู่</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการ ทบทวน ผลการ ดำเนินงาน และขีด ความสาม ารถของ องค์กร</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา</p>
<p>4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญไว้และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้กลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร เพื่อสนับสนุนบุคคลเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพให้สามารถตัดสินใจได้ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องดังกล่าวไปสู่ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไป</p>

	<p>พัฒนาต่อ ยอดสร้าง นวัตกรรม การศึกษา ที่ส่งผล ต่อ คุณภาพ การศึกษา</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และ ทำให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้ง ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการทำ ให้ข้อมูล และ สารสนเทศ ที่จำเป็น มีความ พร้อมใช้ งานและ ทำให้ ผู้เกี่ยวข้อง สามารถ เข้าถึง ข้อมูล ดังกล่าว ได้</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไรที่</p>


	<p>ทำให้ มั่นใจได้ ว่า ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ มีความ เชื่อถือได้ ปลอดภัย และง่าย ต่อการใช้ งาน</p>
<p>5. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการผูก ใจ บุคลากร เพื่อให้ บรรลุ ความสำ เร็จใน ระดับ องค์กร และ ระดับ บุคคล</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	เกณฑ์
---------------------------	-------

	รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา
5. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ต่อ)	
องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและ อัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่	องค์กรมี วิธีการ ใด ใด ในการ บริหาร ขีด ความสาม ารถและ อัตรากำลัง บุคลากร รวมทั้ง ทักษะ สมรรถนะ และ กำลังคน ที่มีอยู่
องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ องค์กร มั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทาง ความคิด วัฒนธรรม และความคิดเห็นของชุมชนของบุคลากรที่องค์กรจ้างและชุมชน ของลูกค้า	องค์กรมี วิธีการ ใด ใด ในการ สรรหา

	<p>ว่าจ้าง บรรจุ และรักษา บุคลากร ใหม่ไว้ ในองค์กร</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร เพื่อเสริมสร้างการมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวที่จะตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ อย่างไร ในการ บริหาร และจัด โครงสร้าง ของ บุคลากร เพื่อให้ งานของ องค์กร บรรลุผล</p>
<p>องค์กรดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและปรับปรุงสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากร ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุงสำหรับความต้องการของบุคลากรแต่ละเรื่องมีอะไรบ้าง มีความแตกต่างที่สำคัญของปัจจัย ตัววัด หรือเป้าหมายอะไรบ้าง สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน</p>	<p>องค์กร ดำเนินการ อย่างไร เกี่ยวกับ ปัจจัย ต่างๆ ด้าน สภาพแ แวดล้อม ล้อมใน การ</p>

 <p>ตารางที่ 2.1 (ต่อ)</p>	<p>ทำงาน เพื่อการ ปรับปรุง และสร้าง ความ มั่นใจว่า สถานที่ ทำงาน สุขอนามัย ความปลอดภัย และ สวัสดิ ภาพที่ดี ของ บุคลากร</p>
<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา 1</p>
<p>6. ด้านการจัดการกระบวนการ</p>	
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมด้านระบบงานโดยรวมรวมทั้งวิธีการที่ใช้ตัดสินว่ากระบวนการใดในระบบงานโดยรวมเป็นกระบวนการ</p>	<p>องค์กรมี วิธีการ</p>

<p>ภายในองค์กร (กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร) และกระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก</p>	<p>อย่างไร ในการ ออกแบบ และสร้าง นวัตกรรม ใน ระบบงาน โดยรวม</p>
<p>ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีความสัมพันธ์และใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กรอย่างไร</p>	<p>ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรมีความสัมพันธ์และใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างไร</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกันการจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไร</p>

<p>และการทำให้คืนสู่สภาพเดิมอย่างไร</p>	<p>ในการทำให้มันใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคต มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ องค์กรนำเรื่องของรอบเวลา ผลผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่นๆ มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการเหล่านี้ได้อย่างไร</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลัก</p>

	ของ องค์กร
--	---------------

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<p>เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>	<p>เกณฑ์ รางวัล คุณภาพ แห่งชาติ ในสำนัก พัฒนา นวัตกรรม การจัด การศึกษา</p>
<p>องค์กรนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของการออกแบบ องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการเหล่านี้จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำข้อมูลจากบุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการมาใช้ในการจัดการกระบวนการดังกล่าว ตัววัดหรือดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและตัววัดในกระบวนการที่องค์กรใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ คืออะไร</p>	<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติ และจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร</p>
<p>องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินการที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น รวมทั้งทำให้</p>	<p>องค์กรมีวิธีการ</p>

<p>กระบวนการเหล่านี้ทันกับความต้องการและทิศทางของธุรกิจอยู่เสมอ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.1 มาใช้ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแบ่งปันข้อมูลการปรับปรุงและบทเรียนที่ได้รับระหว่างหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ เพื่อผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมในองค์กร</p>	<p>อย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น</p>
<p>7. ด้านผลลัพธ์</p>	
<p>ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์มีอะไรบ้าง</p>	<p>ผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษาเป็นอย่างไร</p>
<p>ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีอะไรบ้าง</p>	<p>ผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษาเป็นอย่างไร</p>
<p>ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง</p>	<p>ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร</p>

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการมีอะไรบ้าง	ผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร
ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรมีอะไรบ้าง	ผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กรเป็นอย่างไร

หลังจากได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาปรับใช้ในระยะเวลาหนึ่งแล้ว สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ได้กำหนดให้มีการประชุมทบทวนการดำเนินงานและทบทวนการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตามแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกณฑ์ที่นำมาใช้กับองค์กรมีเหมาะสมกับบริบทขององค์กรมากที่สุด และหลังจากนั้นจะดำเนินการจัดทำคู่มือการบริหารตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

เป้าหมายในการขอเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้เพื่อเป็นกรอบการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ ที่จะทำให้ทราบถึงสภาพที่แท้จริงในระบบการบริหารจัดการของตน สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่มีผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ คอยให้คำปรึกษา ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบัน สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษายังมิได้มุ่งเน้นถึงการขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพราะไม่ต้องการให้เกิดความกดดันในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กรมากเกินไป แต่มุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานตามแนววิธปฏิบัติที่จะนำไปสู่

ความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร หากแต่ในอนาคตองค์กรมีความพร้อมในการขอเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ก็จะดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพองค์กรสู่มาตรฐานสากลต่อไป

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ติกรสมรรถ เลาพิกันนท์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์และด้านหลักการและมีความพึงพอใจระดับปานกลางประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน และด้านการประเมินผล ในส่วนของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า ในด้านหลักการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ระบบ PMS มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ระบบ PMS เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในลักษณะการสื่อสารสองทางและระบบ PMS มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงการบริหารทั้งระบบ ในด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ รู้ทิศทาง เป้าหมาย ความคาดหวังที่ชัดเจน ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อเป้าหมายทั้งส่วนตัวพนักงานและองค์กรโดยรวม สามารถกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมายของธนาคาร ในด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ทำให้พนักงานทราบความคาดหวังในผลการทำงานชัดเจนขึ้น การกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบายและหลักการของธนาคาร และพนักงานคือผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความคืบหน้าของงาน ในด้านการสรุปติดตาม กำกับ แนะนำ สอนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ช่วยในการปรับปรุงงานและการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และช่วยให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เร็วยิ่งขึ้น ในด้านการประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ การประเมินผลทำให้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของผลการทำงานของพนักงาน มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าก่อนการประเมินผล และการประเมินผลของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรมชาติ ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ

กนกวรรณ อำนวยสาร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มอิติตยาเบอร์ตราในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพในองค์กร ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การจัดการกระบวนการ การนำองค์กรหรือภาวะผู้นำ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีดังนี้ ด้านการนำ

องค์กรหรือภาวะผู้นำ ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานและองค์กรระบบการจัดการ กับผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดกับสินค้าและบริการ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ พนักงานมีความเข้าใจในแผนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ได้แก่ องค์กรมีการนำข้อมูลสารสนเทศจากลูกค้าเก่าและลูกค้าในอนาคตมาใช้พัฒนาปรับปรุงธุรกิจโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ได้แก่ พนักงานเข้าใจวิธีการวิเคราะห์หรือทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุง ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ได้แก่ พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง ด้านจัดการกระบวนการ ได้แก่ พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานของตนเอง ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ได้แก่ องค์กรสามารถใช้เวลาและศักยภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างเต็มที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved