

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใน  
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาที่มี  
ต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน  
ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาที่มี  
ต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของบุคลากรใน  
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 18    | 23.4   |
| หญิง | 59    | 76.6   |
| รวม  | 77    | 100.0  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.6  
รองลงมา เพศชาย ร้อยละ 23.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน     | ร้อยละ       |
|---------------|-----------|--------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 15        | 19.5         |
| 30-40 ปี      | 21        | 27.3         |
| 41-50 ปี      | 27        | 35.0         |
| 51 ปีขึ้นไป   | 14        | 18.2         |
| <b>รวม</b>    | <b>77</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมาอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 27.3 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 19.5 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา     | จำนวน     | ร้อยละ       |
|------------------|-----------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 12        | 15.6         |
| ปริญญาตรี        | 28        | 36.3         |
| ปริญญาโท         | 25        | 32.5         |
| ปริญญาเอก        | 12        | 15.6         |
| <b>รวม</b>       | <b>77</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 32.5 และต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 15.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                      | จำนวน     | ร้อยละ       |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| นักวิชาการศึกษา                 | 40        | 51.9         |
| ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ          | 10        | 13.0         |
| นักจัดการงานทั่วไป              | 6         | 7.8          |
| เจ้าพนักงานธุรการ               | 2         | 2.6          |
| ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว | 19        | 24.7         |
| <b>รวม</b>                      | <b>77</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นนักวิชาการศึกษา ร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 24.7 ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ ร้อยละ 13.0 นักจัดการงานทั่วไป ร้อยละ 7.8 และเจ้าพนักงานธุรการ ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน     | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--------------------|-----------|--------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 25        | 32.5         |
| 10,000-15,000 บาท  | 8         | 10.4         |
| 15,001-20,000 บาท  | 8         | 10.4         |
| 20,000 บาทขึ้นไป   | 36        | 46.7         |
| <b>รวม</b>         | <b>77</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 46.7 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 32.5 และ 10,000-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ระยะเวลาทำงาน | จำนวน     | ร้อยละ       |
|---------------|-----------|--------------|
| 1-5 ปี        | 24        | 31.2         |
| 6-10 ปี       | 7         | 9.0          |
| 11-15 ปี      | 12        | 15.6         |
| มากกว่า 15 ปี | 34        | 44.2         |
| <b>รวม</b>    | <b>77</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาทำงานมากที่สุดคือ มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ 1-5 ปี ร้อยละ 31.2 11-15 ปี ร้อยละ 15.6 และ 6-10 ปี ร้อยละ 9.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัล  
คุณภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก  
ตามด้านการนำองค์กร

| ด้านการนำองค์กร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้<br>นำระดับสูงมีวิธีการในการ<br>กำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์<br>และค่านิยมขององค์กร  | 19<br>(24.7)      | 53<br>(68.8)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.18<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้<br>นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้าง<br>บรรยากาศขององค์กรเพื่อ<br>ส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มี<br>การปฏิบัติตามกฎหมายและ<br>ศีลธรรม | 14<br>(18.2)      | 63<br>(81.8)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.18<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดผู้<br>นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสาร<br>และสร้างความผูกพันกับ<br>บุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร  | 24<br>(31.2)      | 44<br>(57.1)      | 9<br>(11.7)       | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.19<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดผู้<br>นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้<br>เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง<br>เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และ<br>วิสัยทัศน์ขององค์กร        | 19<br>(24.7)      | 58<br>(75.3)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.25<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้<br>องค์กรอธิบายเรื่องการค้า<br>ถึงความ<br>ผาสุกและประโยชน์ของสังคม<br>เป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และ<br>การปฏิบัติงานประจำวัน         | 14<br>(18.2)      | 63<br>(81.8)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.18<br>(มาก)         | 3            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 7 พบว่าด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้าถึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์   | 28<br>(36.4)      | 49<br>(63.6)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.36<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น | 37<br>(48.1)      | 35<br>(45.5)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.42<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร   | 27<br>(35.1)      | 50<br>(64.9)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.35<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว  | 27<br>(35.1)      | 45<br>(58.4)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.29<br>(มาก)         | 4            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร  | 37<br>(48.1)      | 35<br>(45.5)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.42<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน                                   | 32<br>(41.6)      | 40<br>(51.9)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.35<br>(มาก)         | 3            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.36<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 8 พบว่าด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

| ด้านมุ่งเน้นลูกค้า  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                          | 28<br>(36.4)      | 49<br>(63.6)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.36<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา | 33<br>(42.9)      | 44<br>(57.1)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.43<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา             | 33<br>(42.9)      | 44<br>(57.1)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.43<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                                       | 18<br>(23.4)      | 59<br>(76.6)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.23<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                              | 33<br>(42.9)      | 39<br>(50.6)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.36<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต     | 28<br>(36.4)      | 39<br>(50.6)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.23<br>(มาก)         | 3            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.34<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 9 พบว่าด้านมุ่งเน้นลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและ ความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศ ของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

| ด้านการวัด การวิเคราะห์ และ<br>การจัดการความรู้  | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการวัด วิเคราะห์และ<br>นำมาปรับปรุงผลการ<br>ดำเนินงานขององค์กร  | 14<br>(18.2)      | 63<br>(81.8)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.18<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการทบทวนผลการ<br>ดำเนินงาน และ ชี ด<br>ความสามารถขององค์กร  | 9<br>(11.7)       | 68<br>(88.3)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.12<br>(มาก)         | 4            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการแปลงผลการ<br>ทบทวนผลการดำเนินงานไป<br>จัดลำดับความสำคัญของเรื่อง<br>ที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอด<br>สร้างนวัตกรรมการศึกษาที่<br>ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา | 13<br>(16.9)      | 54<br>(70.1)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.04<br>(มาก)         | 5            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการทำให้ข้อมูลและ<br>สารสนเทศที่จำเป็นมีความ<br>พร้อมใช้งานและทำให้<br>ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูล<br>ดังกล่าวได้                                   | 33<br>(42.9)      | 44<br>(57.1)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.43<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า<br>ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มี<br>ความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและ<br>ง่ายต่อการใช้งาน   | 24<br>(31.2)      | 48<br>(62.3)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.25<br>(มาก)         | 2            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 10 พบว่าด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.18) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.12) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ลำดับ<br>ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|--------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                             |              |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                             |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการผูกใจบุคลากร<br>เพื่อให้บรรลุความสำเร็จใน<br>ระดับองค์กรและระดับบุคคล  | 49<br>(63.6)      | 23<br>(29.9)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.57<br>(มากที่สุด)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการบริหารจัดการ<br>ความสามารถและอัตรากำลัง<br>บุคลากร รวมทั้งทักษะ<br>สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่  | 39<br>(50.6)      | 38<br>(49.4)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.51<br>(มากที่สุด)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ<br>และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ใน<br>องค์กร   | 34<br>(44.2)      | 43<br>(55.8)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.44<br>(มาก)               | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการบริหารและจัด<br>โครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้<br>งานขององค์กรบรรลุผล   | 44<br>(57.1)      | 28<br>(36.4)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.51<br>(มากที่สุด)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กร<br>อธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับ<br>ปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพ<br>แวดล้อมล้อมในการทำงาน<br>เพื่อการปรับปรุงและสร้าง<br>ความมั่นใจว่าสถานที่ทำงาน<br>สุขอนามัย ความปลอดภัย และ<br>สวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร | 39<br>(50.6)      | 38<br>(49.4)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.51<br>(มากที่สุด)         | 2            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.51<br/>(มากที่สุด)</b> |              |

จากตารางที่ 11 พบว่าด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัยความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านการจัดการกระบวนการ

| ด้านการจัดการกระบวนการ   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|  | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|  | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการในการออกแบบและ<br>สร้างนวัตกรรมในระบบงาน<br>โดยรวม  | 24<br>(31.2)      | 38<br>(49.4)      | 15<br>(19.5)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.12<br>(มาก)         | 5            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กร<br>อธิบายเกี่ยวกับระบบงานและ<br>กระบวนการทำงานที่สำคัญถึง<br>ความสัมพันธ์และการใช้<br>ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก<br>ขององค์กร | 24<br>(31.2)      | 43<br>(55.8)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.18<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการทำให้มั่นใจได้ว่า<br>ระบบงานและสถานที่ทำงานมี<br>การเตรียมความพร้อมต่อกับ<br>พิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน            | 10<br>(13.0)      | 57<br>(74.0)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.00<br>(มาก)         | 6            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการออกแบบและสร้าง<br>นวัตกรรมของกระบวนการ<br>ทำงานเพื่อให้เป็นไปตาม<br>ข้อกำหนดหลักขององค์กร                     | 20<br>(26.0)      | 47<br>(61.0)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.13<br>(มาก)         | 4            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กร<br>อธิบายการนำกระบวนการ<br>ทำงานไปปฏิบัติและจัดการ<br>เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตาม<br>ข้อกำหนดหลักขององค์กร                   | 20<br>(26.0)      | 52<br>(67.5)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.19<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมี<br>วิธีการปรับปรุงกระบวนการ<br>ทำงานเพื่อบรรลุผลการ<br>ดำเนินงานที่ดีขึ้น   | 29<br>(37.7)      | 43<br>(55.8)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.31<br>(มาก)         | 1            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.16<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านการจัดการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการทำงานที่ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.18) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.13) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.12) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 4.00)



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านผลลัพธ์

| ด้านผลลัพธ์   | ระดับความพึงพอใจ  |                   |                   |                   |                   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ลำดับ<br>ที่ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
|   | มากที่สุด         | มาก               | ปาน<br>กลาง       | น้อย              | น้อย<br>ที่สุด    |                       |              |
|   | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>(ร้อยละ) |                       |              |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจัดการศึกษา | 24<br>(31.2)      | 48<br>(62.3)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.25<br>(มาก)         | 1            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา                | 23<br>(29.9)      | 49<br>(63.6)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.23<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                  | 18<br>(23.4)      | 59<br>(76.6)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.23<br>(มาก)         | 2            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ             | 18<br>(23.4)      | 49<br>(63.6)      | 10<br>(13.0)      | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.10<br>(มาก)         | 3            |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร                         | 23<br>(29.9)      | 49<br>(63.6)      | 5<br>(6.5)        | 0<br>(0.0)        | 0<br>(0.0)        | 4.23<br>(มาก)         | 2            |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   |                   |                   |                   |                   |                   | <b>4.21<br/>(มาก)</b> |              |

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.23) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์รางวัล  
คุณภาพแห่งชาติ

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ                 | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
|---|-----------|------------------|----------|
| ด้านการนำองค์กร                           | 4.20      | มาก              | 5        |
| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์                  | 4.36      | มาก              | 2        |
| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                     | 4.34      | มาก              | 3        |
| ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 4.20      | มาก              | 5        |
| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                    | 4.51      | มากที่สุด        | 1        |
| ด้านการจัดการกระบวนการ                    | 4.16      | มาก              | 7        |
| ด้านผลลัพธ์                               | 4.21      | มาก              | 4        |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพ  
แห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือความ  
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้าน  
การมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านผลลัพธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการนำองค์กร และด้านการวัด  
การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านการจัดการกระบวนการ  
(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัล  
คุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน

3.1 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์  
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการนำ  
องค์กร จำแนกตามเพศ

| ด้านการนำองค์กร  | เพศ                  |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
|  | ชาย<br>n=18          | หญิง<br>n=59         | รวม<br>N=77          |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด<br>วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร  | 4.33<br>(มาก)        | 4.14<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศของ<br>องค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและ<br>ศีลธรรม  | 4.28<br>(มาก)        | 4.15<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความ<br>ผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร   | 4.39<br>(มาก)        | 4.14<br>(มาก)        | 4.19<br>(มาก)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการ<br>ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของ<br>องค์กร | 4.22<br>(มาก)        | 4.25<br>(มาก)        | 4.25<br>(มาก)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและ<br>ประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน<br>ประจำวัน        | 4.17<br>(มาก)        | 4.19<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)        |
| ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)   | 4.28<br>(มาก)        | 4.17<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.28) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์

| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  | เพศ                   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | ชาย<br>n=18           | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77           |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์   | 4.33<br>(มาก)         | 4.37<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น | 4.28<br>(มาก)         | 4.46<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร   | 4.33<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว  | 4.22<br>(มาก)         | 4.31<br>(มาก)         | 4.29<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร  | 4.44<br>(มาก)         | 4.41<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน                                    | 4.33<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.32<br/>(มาก)</b> | <b>4.38<br/>(มาก)</b> | <b>4.36<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.32) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้

องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ

| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ   | เพศ                   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | ชาย<br>n=18           | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77           |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                          | 4.33<br>(มาก)         | 4.37<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา | 4.39<br>(มาก)         | 4.44<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา            | 4.39<br>(มาก)         | 4.44<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                                       | 4.28<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                              | 4.28<br>(มาก)         | 4.39<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต    | 4.22<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.31<br/>(มาก)</b> | <b>4.35<br/>(มาก)</b> | <b>4.34<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.31) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทาง



การศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา วัตกรรมการตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้ วัตกรรมการเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟัง สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ วัตกรรมการทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา วัตกรรมการเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37)



ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

| ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้  | เพศ                   |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย<br>n=18           | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77           |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร  | 4.17<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร   | 4.11<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อ                    | 3.89<br>(มาก)         | 4.08<br>(มาก)         | 4.04<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ | 4.39<br>(มาก)         | 4.44<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน               | 4.28<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.17<br/>(มาก)</b> | <b>4.21<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร   | เพศ                         |                       |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|  | ชาย<br>n=18                 | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77                 |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล  | 4.72<br>(มากที่สุด)         | 4.53<br>(มากที่สุด)   | 4.57<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่  | 4.61<br>(มากที่สุด)         | 4.47<br>(มาก)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร  | 4.44<br>(มาก)               | 4.44<br>(มาก)         | 4.44<br>(มาก)               |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล   | 4.61<br>(มากที่สุด)         | 4.47<br>(มาก)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร | 4.61<br>(มากที่สุด)         | 4.47<br>(มาก)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.60<br/>(มากที่สุด)</b> | <b>4.48<br/>(มาก)</b> | <b>4.51<br/>(มากที่สุด)</b> |

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล

เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถ และอัตราค่าจ้างบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดการกระบวนการ

| ด้านการจัดการกระบวนการ   | เพศ                   |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | ชาย<br>n=18           | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77           |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม  | 4.11<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร | 4.17<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อกับพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน        | 4.11<br>(มาก)         | 3.97<br>(มาก)         | 4.00<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร                 | 4.06<br>(มาก)         | 4.15<br>(มาก)         | 4.13<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร               | 4.11<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น                                       | 4.22<br>(มาก)         | 4.34<br>(มาก)         | 4.31<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.15<br/>(มาก)</b> | <b>4.16<br/>(มาก)</b> | <b>4.16<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการจัดการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.15) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมใน

ระบบงานโดยรวม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำ กระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่ กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กร อธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จาก สมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลลัพธ์

| ด้านผลลัพธ์   | เพศ                   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | ชาย<br>n=18           | หญิง<br>n=59          | รวม<br>N=77           |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา | 4.28<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา                  | 4.22<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                    | 4.11<br>(มาก)         | 4.27<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ                  | 3.94<br>(มาก)         | 4.15<br>(มาก)         | 4.10<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร                           | 4.22<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.16<br/>(มาก)</b> | <b>4.23<br/>(มาก)</b> | <b>4.21<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา วัตรกรรมการจัดการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ                 | เพศ                  |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|   | ชาย<br>n=18          | หญิง<br>n=59         | รวม<br>N=77          |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| ด้านการนำองค์กร                           | 4.28<br>(มาก)        | 4.17<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์                  | 4.32<br>(มาก)        | 4.38<br>(มาก)        | 4.36<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                     | 4.31<br>(มาก)        | 4.35<br>(มาก)        | 4.34<br>(มาก)        |
| ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 4.17<br>(มาก)        | 4.21<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                    | 4.60<br>(มากที่สุด)  | 4.48<br>(มาก)        | 4.51<br>(มากที่สุด)  |
| ด้านการจัดการกระบวนการ                    | 4.15<br>(มาก)        | 4.16<br>(มาก)        | 4.16<br>(มาก)        |
| ด้านผลลัพธ์                               | 4.16<br>(มาก)        | 4.23<br>(มาก)        | 4.21<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 22 พบว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35)

### 3.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการนำ  
องค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการนำองค์กร   | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|
|   | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|   | n=50   | n=27                  | N=77                  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและ<br>ถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร  | 4.20<br>(มาก)                                      | 4.15<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศ<br>ขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตาม<br>กฎหมายและศีลธรรม | 4.20<br>(มาก)                                      | 4.15<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความ<br>ผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร                                     | 4.20<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการ<br>ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์<br>ขององค์กร | 4.24<br>(มาก)                                      | 4.26<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและ<br>ประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงาน<br>ประจำวัน       | 4.18<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ย<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.20<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.19<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|
|   | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
|   | n=50   | n=27                  | N=77                  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์   | 4.38<br>(มาก)                                      | 4.33<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น | 4.42<br>(มาก)                                      | 4.41<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร   | 4.34<br>(มาก)                                      | 4.37<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว  | 4.28<br>(มาก)                                      | 4.30<br>(มาก)         | 4.29<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร  | 4.40<br>(มาก)                                      | 4.44<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน                                    | 4.34<br>(มาก)                                      | 4.37<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.36<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.37<br/>(มาก)</b> | <b>4.36<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้น  
ลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า   | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|
|   | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|   | n=50   | n=27                  | N=77                  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อ<br>ตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                              | 4.40<br>(มาก)                                      | 4.30<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิด<br>วัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อ<br>ยกระดับคุณภาพการศึกษา | 4.46<br>(มาก)                                      | 4.37<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง<br>เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา                 | 4.46<br>(มาก)                                      | 4.37<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและ<br>ความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง   | 4.26<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศ<br>เกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                                  | 4.40<br>(มาก)                                      | 4.30<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษา<br>และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบัน<br>และอนาคต    | 4.24<br>(มาก)                                      | 4.22<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.37<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.29<br/>(มาก)</b> | <b>4.34<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึง  
พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย  
4.37) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว  
(ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเกณฑ์ที่กำหนดในห้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.22)



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้   | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|---|--|-----------------------|-----------------------|
|   | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|   | n=50   | n=27                  | N=77                  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร   | 4.20<br>(มาก)                                      | 4.15<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร  | 4.14<br>(มาก)                                      | 4.07<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อขอสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา | 4.06<br>(มาก)                                      | 4.00<br>(มาก)         | 4.04<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้                              | 4.44<br>(มาก)                                      | 4.41<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน  | 4.26<br>(มาก)                                      | 4.22<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.22<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.17<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.17)



ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร   | ตำแหน่ง  |                       |                             |
|--|--|-----------------------|-----------------------------|
|  | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                         |
|  | n=50   | n=27                  | N=77                        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล  | 4.60<br>(มากที่สุด)                                | 4.52<br>(มากที่สุด)   | 4.57<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่  | 4.54<br>(มากที่สุด)                                | 4.44<br>(มาก)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหาว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร   | 4.44<br>(มาก)                                      | 4.44<br>(มาก)         | 4.44<br>(มาก)               |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล   | 4.52<br>(มากที่สุด)                                | 4.48<br>(มาก)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร | 4.50<br>(มากที่สุด)                                | 4.52<br>(มากที่สุด)   | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.52<br/>(มากที่สุด)</b>                        | <b>4.48<br/>(มาก)</b> | <b>4.51<br/>(มากที่สุด)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดการกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านการจัดการกระบวนการ   | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|--|--|-----------------------|-----------------------|
|  | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|  | n=50   | n=27                  | N=77                  |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม  | 4.18<br>(มาก)                                      | 4.00<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร | 4.24<br>(มาก)                                      | 4.07<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน        | 4.02<br>(มาก)                                      | 3.96<br>(มาก)         | 4.00<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร                 | 4.16<br>(มาก)                                      | 4.07<br>(มาก)         | 4.13<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร               | 4.22<br>(มาก)                                      | 4.15<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น                                       | 4.36<br>(มาก)                                      | 4.22<br>(มาก)         | 4.31<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.20<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.08<br/>(มาก)</b> | <b>4.16<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านการจัดการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.15) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลลัพธ์  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ด้านผลลัพธ์  | ตำแหน่ง  |                       |                       |
|--|--|-----------------------|-----------------------|
|  | นักวิชาการ<br>ศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์<br>ช่วยราชการ | อื่นๆ                 | รวม                   |
|  | n=50   | n=27                  | N=77                  |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                               | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัย<br>และพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา | 4.28<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการ<br>มุ่งเน้นสถานศึกษา                   | 4.26<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการ<br>มุ่งเน้นบุคลากร                     | 4.26<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผล<br>ของกระบวนการ                    | 4.14<br>(มาก)                                      | 4.04<br>(มาก)         | 4.10<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำ<br>องค์กร                            | 4.26<br>(มาก)                                      | 4.19<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.24<br/>(มาก)</b>                              | <b>4.16<br/>(มาก)</b> | <b>4.21<br/>(มาก)</b> |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)  
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย  
4.16)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วย  
ราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการ  
ดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา เกณฑ์ที่

กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตำแหน่ง

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ                 | ตำแหน่ง  |                      |                      |
|---|--|----------------------|----------------------|
|   | นักวิชาการศึกษา/<br>ศึกษานิเทศก์ช่วย<br>ราชการ | อื่นๆ                | รวม                  |
|   | n=50   | n=27                 | N=77                 |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)                           | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| ด้านการนำองค์กร                           | 4.20<br>(มาก)                                  | 4.19<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์                  | 4.36<br>(มาก)                                  | 4.37<br>(มาก)        | 4.36<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                     | 4.37<br>(มาก)                                  | 4.29<br>(มาก)        | 4.34<br>(มาก)        |
| ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 4.22<br>(มาก)                                  | 4.17<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                    | 4.52<br>(มากที่สุด)                            | 4.48<br>(มาก)        | 4.51<br>(มากที่สุด)  |
| ด้านการจัดการกระบวนการ                    | 4.20<br>(มาก)                                  | 4.08<br>(มาก)        | 4.16<br>(มาก)        |
| ด้านผลลัพธ์                               | 4.24<br>(มาก)                                  | 4.16<br>(มาก)        | 4.21<br>(มาก)        |

อื่นๆ ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 30 พบว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29)



### 3.3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์

#### รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการนำองค์กร จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการนำองค์กร  | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|  | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร  | 4.26<br>(มาก)         | 4.13<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม  | 4.19<br>(มาก)         | 4.17<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร                                  | 4.19<br>(มาก)         | 4.20<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร | 4.23<br>(มาก)         | 4.26<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้ามาถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน        | 4.16<br>(มาก)         | 4.20<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ย<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.21<br/>(มาก)</b> | <b>4.19<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการ ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้าถึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|   | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์   | 4.32<br>(มาก)         | 4.39<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น | 4.35<br>(มาก)         | 4.46<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร   | 4.35<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว  | 4.26<br>(มาก)         | 4.30<br>(มาก)         | 4.29<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร  | 4.42<br>(มาก)         | 4.41<br>(มาก)         | 4.42<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน                                    | 4.32<br>(มาก)         | 4.37<br>(มาก)         | 4.35<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.34<br/>(มาก)</b> | <b>4.38<br/>(มาก)</b> | <b>4.36<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป(ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผน

กลยุทธ์ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้น  
ลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า   | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|   | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                          | 4.35<br>(มาก)         | 4.37<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา | 4.39<br>(มาก)         | 4.46<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา            | 4.39<br>(มาก)         | 4.46<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                                       | 4.26<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง                              | 4.32<br>(มาก)         | 4.39<br>(มาก)         | 4.36<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต    | 4.19<br>(มาก)         | 4.26<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.32<br/>(มาก)</b> | <b>4.36<br/>(มาก)</b> | <b>4.34<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้  | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|  | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร  | 4.19<br>(มาก)         | 4.17<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร   | 4.13<br>(มาก)         | 4.11<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดส่วงานวัดกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา | 4.00<br>(มาก)         | 4.07<br>(มาก)         | 4.04<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้                               | 4.42<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         | 4.43<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน   | 4.26<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.20<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความ



เชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร   | ระยะเวลาทำงาน         |                             |                             |
|--|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
|  | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป                 | รวม                         |
|  | n=31                  | n=46                        | N=77                        |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)        |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล  | 4.55<br>(มากที่สุด)   | 4.59<br>(มากที่สุด)         | 4.57<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่  | 4.48<br>(มาก)         | 4.52<br>(มากที่สุด)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร  | 4.39<br>(มาก)         | 4.48<br>(มาก)               | 4.44<br>(มาก)               |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล   | 4.48<br>(มาก)         | 4.52<br>(มากที่สุด)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร | 4.48<br>(มาก)         | 4.52<br>(มากที่สุด)         | 4.51<br>(มากที่สุด)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.48<br/>(มาก)</b> | <b>4.53<br/>(มากที่สุด)</b> | <b>4.51<br/>(มากที่สุด)</b> |

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป(ค่าเฉลี่ย 4.53)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งาน

ขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จใน ระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการ บริหารจิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิ ภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดการ  
กระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านการจัดการกระบวนการ   | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|  | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
|  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้าง<br>นวัตกรรมในระบบงาน โดยรวม   | 4.10<br>(มาก)         | 4.13<br>(มาก)         | 4.12<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการ<br>ทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ<br>หลักขององค์กร | 4.13<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.18<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและ<br>สถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน            | 4.03<br>(มาก)         | 3.98<br>(มาก)         | 4.00<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของ<br>กระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร                     | 4.06<br>(มาก)         | 4.17<br>(มาก)         | 4.13<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไป<br>ปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร                   | 4.13<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.19<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ<br>บรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น   | 4.29<br>(มาก)         | 4.33<br>(มาก)         | 4.31<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>  | <b>4.12<br/>(มาก)</b> | <b>4.18<br/>(มาก)</b> | <b>4.16<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านการจัดการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลา  
ทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12)  
ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป(ค่าเฉลี่ย 4.18)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ  
บรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับ  
ระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ

หลักขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลลัพธ์  
จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| ด้านผลลัพธ์   | ระยะเวลาทำงาน         |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|   | 1-10 ปี               | 10 ปีขึ้นไป           | รวม                   |
|   | n=31                  | n=46                  | N=77                  |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล)  |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและ<br>พัฒนานวัตกรรมจัดการศึกษา | 4.26<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.25<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้น<br>สถานศึกษา                | 4.26<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้น<br>บุคลากร                  | 4.23<br>(มาก)         | 4.24<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของ<br>กระบวนการ                 | 4.10<br>(มาก)         | 4.11<br>(มาก)         | 4.10<br>(มาก)         |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร                             | 4.26<br>(มาก)         | 4.22<br>(มาก)         | 4.23<br>(มาก)         |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม<br/>(แปลผล)</b>   | <b>4.22<br/>(มาก)</b> | <b>4.20<br/>(มาก)</b> | <b>4.21<br/>(มาก)</b> |

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านผลลัพธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป(ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การจัดการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้น สถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ                 | ระยะเวลาทำงาน        |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|   | 1-10 ปี              | 10 ปีขึ้นไป          | รวม                  |
|   | n=31                 | n=46                 | N=77                 |
|   | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) | ค่าเฉลี่ย<br>(แปลผล) |
| ด้านการนำองค์กร                           | 4.21<br>(มาก)        | 4.19<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์                  | 4.34<br>(มาก)        | 4.38<br>(มาก)        | 4.36<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                     | 4.32<br>(มาก)        | 4.36<br>(มาก)        | 4.34<br>(มาก)        |
| ด้านการจัดการวิเคราะห้และการจัดการความรู้ | 4.20<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        |
| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                    | 4.48<br>(มาก)        | 4.53<br>(มากที่สุด)  | 4.51<br>(มากที่สุด)  |
| ด้านการจัดการกระบวนการ                    | 4.12<br>(มาก)        | 4.18<br>(มาก)        | 4.16<br>(มาก)        |
| ด้านผลลัพธ์                               | 4.22<br>(มาก)        | 4.20<br>(มาก)        | 4.21<br>(มาก)        |

จากตารางที่ 38 พบว่าเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.48, 4.53) รองลงมาคือด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.38) และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.36)



#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

##### 4.1 ปัญหาในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการนำองค์กร

| การนำองค์กร  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร   | 4     | 5.2    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม  | 4     | 5.2    |
| เกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร                              | 25    | 32.5   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร | 10    | 13.0   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน        | 0     | 0.0    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการนำองค์กรส่วนใหญ่ เกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ร้อยละ 32.5 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร ร้อยละ 13.0 และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เท่ากัน ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

| ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์  | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์   | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร   | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว  | 6     | 7.8    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร  | 8     | 10.4   |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ส่วนใหญ่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ร้อยละ 10.4 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ร้อยละ 7.8

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

| ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษา  | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้ เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหาการสร้างและการ ใช้ นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ นวัตกรรมทางการศึกษา            | 43    | 55.8   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความ พึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและ ผู้เกี่ยวข้อง                                      | 45    | 58.4   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้ สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและ ผู้เกี่ยวข้อง                             | 24    | 31.2   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศ ของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด กลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต   | 4     | 5.2    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ส่วนใหญ่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของ สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 58.4 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟัง สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา ร้อยละ 55.8 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของ สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 31.2 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศ ของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

| ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร  | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร   | 2     | 2.6    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา | 9     | 11.7   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้                               | 10    | 13.0   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน  | 6     | 7.8    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ร้อยละ 13.0 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 11.7 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน ร้อยละ 7.8 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

| ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล   | 2     | 2.6    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมทั้งทักษะสมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่   | 20    | 26.0   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร  | 53    | 68.8   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล   | 36    | 46.8   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมส้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร | 4     | 5.2    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการมุ่งเน้นบุคลากรส่วนใหญ่ คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร ร้อยละ 68.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล ร้อยละ 46.8 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ ร้อยละ 26.0 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมส้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร ร้อยละ 5.2 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัดการกระบวนการ

| ด้านการจัดการกระบวนการ   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม  | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร | 4     | 5.2    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน        | 6     | 7.8    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร                 | 2     | 2.6    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร               | 6     | 7.8    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น                                       | 0     | 0.0    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการจัดการกระบวนการส่วนใหญ่ คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน ร้อยละ 7.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร ร้อยละ 5.2 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร ร้อยละ 2.6



ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลลัพธ์

| ด้านผลลัพธ์  | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา                   | 4     | 5.2    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร                     | 16    | 20.8   |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ                | 0     | 0.0    |
| เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร                            | 0     | 0.0    |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 77 ราย

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านผลลัพธ์ส่วนใหญ่ คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ร้อยละ 20.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา ร้อยละ 5.2

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

##### 1. ด้านการนำองค์กร

- 1) การนำระบบบริหารองค์กรมาใช้บูรณาการในการดำเนินการให้มากยิ่งขึ้น และกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญเพื่อให้เกิดความร่วมมือมากยิ่งขึ้น (1 ราย)
- 2) ควรมีความเป็นเอกภาพของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น กำเนิดองค์กร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (1 ราย)
- 3) คิดว่าถ้าผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทและมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลในการนำเกณฑ์ ดังกล่าวมาใช้ในองค์กร (1 ราย)
- 4) อยากให้ผู้นำแสดงบทบาทในการสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรมากกว่านี้ (1 ราย)



## 2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ควรจัดงบประมาณสำหรับให้ความรู้ และพัฒนาบุคลากรด้านนี้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจะส่งผลให้ผู้บริหาร คือ นักเรียน ได้รับผลประโยชน์ในท้ายที่สุดอย่างแท้จริง (1 ราย)

## 3. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

1) ปรับระบบเครือข่าย ความเร็ว Internet เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนานวัตกรรม การศึกษา (1 ราย)

2) ควรปรับภาษาของเกณฑ์ ให้เหมาะสมกับบริบทของบุคลากรในองค์กร และเหมาะสมกับบริบทการศึกษาให้มากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร (1 ราย)

3) อยากให้จัดอบรมให้ความรู้แก่ลูกจ้างที่เข้ามาใหม่ (1 ราย)

4) อยากให้เพิ่มความรู้ เรื่องการนำเกณฑ์มาใช้ให้มากกว่านี้ (1 ราย)

5) ควรมีประชุมและประชาสัมพันธ์ มากขึ้น (1 ราย)

6) ควรจัดประชุมความก้าวหน้าในการใช้เกณฑ์ (1 ราย)

7) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง (1 ราย)

8) ควรปรับปรุงการสื่อสารเกี่ยวกับเกณฑ์เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติ (1 ราย)

9) เห็นควรจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเกณฑ์ให้มากกว่านี้ (1 ราย)

10) ควรปรับวิธีการเพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (1 ราย)

## 4. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

1) ควรมีการจัดระบบบุคลากรทุกคนในองค์กรให้เข้าใจในเกณฑ์ทุกข้ออย่างถ่องแท้ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน (1 ราย)

2) ควรให้ความรู้ด้านขั้นตอนและวิธีการทำ (ดำเนินการ) ให้มากกว่านี้ (1 ราย)

3) อยากให้บุคลากรเห็นความสำคัญ และให้ความร่วมมือในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติใช้ในการดำเนินงานขององค์กรมากกว่านี้ (1 ราย)

4) ควรปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้สามารถเป็นต้นแบบในอนาคตได้ (1 ราย)

5) บางคนไม่เห็นความสำคัญของการนำเกณฑ์มาใช้ ทำให้ภาระในการดำเนินงานตามเกณฑ์ตกอยู่กับบุคลากรบางกลุ่มงาน (1 ราย)

6) ควรสร้างให้เห็นถึงความสำคัญของเกณฑ์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ (1 ราย)

### 5. ด้านการจัดการกระบวนการ

1) การกำหนดเกณฑ์ มากจนเกินไปจะเกิดความกดดัน แก่ผู้ปฏิบัติงาน และขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานจริงทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ผลลัพธ์ (1 ราย)

2) ควรปรับให้เกิดตามความเหมาะสมตามขั้นของสำนักพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น (1 ราย)

3) การทำงานจริงต้องยืดหยุ่นไม่อิงหลักการอะไรมากมาย เพราะจะทำงานช้า (1 ราย)

4) ควรอธิบายวิธีการดำเนินงานให้เข้าใจมากกว่านี้ (1 ราย)

5) งานที่ทำไม่ได้เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ฯ ที่สำนักงานนำมาใช้เท่าที่ควร (1 ราย)

6) เมื่อนำเกณฑ์เข้ามาใช้ ทำให้เพิ่มภาระงานเป็นอย่างมาก ควรนำมาใช้เพียงบางเกณฑ์ก็พอ (1 ราย)

7) ควรจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเกณฑ์ฯ และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (1 ราย)

8) มีความพึงพอใจในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในองค์กรค่อนข้างมาก เชื่อว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะพาองค์กรไปสู่เป้าหมายในการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพทางการศึกษา แต่เกณฑ์ที่จะนำมาใช้บางเกณฑ์อาจจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานสืบเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรของระบบราชการ ของข้าราชการบางกลุ่มที่ยังยึดติดกับระเบียบปฏิบัติเดิมๆ และยอมรับสิ่งใหม่ๆ ยาก การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้อย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง จะทำให้การยอมรับในกลุ่มดังกล่าว อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเข้าใจในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในองค์กรได้อีกทางหนึ่ง (1 ราย)