

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎี	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	28
ขอบเขตการศึกษา	28
วิธีการศึกษา	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	30
ระยะเวลาในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	35
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน	49
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร	94
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการศึกษา	103
อภิปรายผล	120
ข้อค้นพบ	121
ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก	140
แบบสอบถาม	141
ประวัติผู้เขียน	150

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	31
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	32
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	32
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	33
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	33
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาทำงาน	34
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการนำองค์กร	35
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	37
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	39
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการ ความรู้	41
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	43
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการด้านการจัดการกระบวนการ	45
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลลัพธ์	47
14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	48
15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การนำองค์กร จำแนกตามเพศ	49
16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การวางแผนเชิง กลยุทธ์	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ มุ่งเน้นลูกค้า	53
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ วัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้	55
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ มุ่งเน้นบุคลากร	57
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ จัดการกระบวนการ	59
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลลัพธ์	61
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ	63
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ นำองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	64
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ วางแผนเชิง กลยุทธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	66
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงาน	68
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ จัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน	70
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ มุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงาน	72
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ จัดการกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งงาน	74
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลลัพธ์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตำแหน่ง	78
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ นำองค์กร จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	79
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ วางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	81
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	83
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ จัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	85
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ มุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	87
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ จัดการกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	89
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	91
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	93
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการนำ องค์กร	94
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ วางแผนเชิงกลยุทธ์	95
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ มุ่งเน้นลูกค้า	96
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ มุ่งเน้นบุคลากร	98
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ จัดการกระบวนการ	99
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลลัพธ์	100
46 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากมากไป หาน้อย 10 อันดับแรก	124
47 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากน้อยไป หามาก 10 อันดับแรก	127
48 สรุปความคิดเห็นต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ก่อให้เกิดปัญหาในการ ดำเนินงานขององค์กร 10 ลำดับแรก	131