

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 77 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.6 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 35.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 36.4 ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ร้อยละ 51.9 รายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 46.8 ระยะเวลาทำงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 44.2

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อ

#### เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ คือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านผลลัพธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการนำองค์กร และด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านการจัดการกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ด้านการนำองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้ากำไรและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้ากำไรถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

**ด้านมุ่งเน้นลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

**ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.18)

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถ และอัตราค่าจ้างบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้วิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

**ด้านการจัดการกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.18)

**ด้านผลลัพธ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อ  
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน**

**3.1 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์  
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามเพศ**

**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย 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)

**ด้านการนำองค์กร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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)

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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)

**ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟัง สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37)



**ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน และทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (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)

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้

องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44)

**ด้านการจัดการกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงาน โดยรวม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

**ด้านผลลัพธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.11)

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

### 3.2 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตำแหน่งงาน

**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ** ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/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)

**ด้านการนำองค์กร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนที่องค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมี



วิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

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

**ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของ

สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.22)

**ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

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

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

**ด้านการจัดการกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ และ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.15) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

**ด้านผลลัพธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

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

### 3.3 ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

**เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.48, 4.53) รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.38) และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.36)

**ด้านการนำองค์กร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.23) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการค้าถึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย



4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

**ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

**ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17)

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัย ความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.48)

**ด้านการจัดการกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ

บรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.22)

**ด้านผลลัพธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

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 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

**ด้านการนำองค์กร** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ร้อยละ 32.5 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร ร้อยละ 13.0 และเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เท่ากัน ร้อยละ 5.2

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ร้อยละ 10.39 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว ร้อยละ 7.79

**ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 58.4 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา ร้อยละ 55.8 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 31.2

**ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ร้อยละ 13.0 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงาน ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อขอสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 11.7 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน ร้อยละ 7.8

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษามูลค่าคนใหม่ไว้ในองค์กร ร้อยละ 68.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล ร้อยละ 46.8 และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กร

มีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ ร้อยละ 26.0

**ด้านการจัดการกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน ร้อยละ 7.8 ร้อยละ 7.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร ร้อยละ 5.2 และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร ร้อยละ 2.6

**ด้านผลลัพธ์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจะจะเป็นปัญหาในการดำเนินงานมากที่สุดคือเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ร้อยละ 20.8 รองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา ร้อยละ 5.2

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา อภิปรายผลตามองค์ประกอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่กล่าวถึงค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการหลักและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ สามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านผลลัพธ์

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กร และด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกวรรณ อำนวยสาร (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มอิตีดาเบอร์ล่าในประเทศไทย ผล



การศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ในองค์กรในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การจัดการกระบวนการ การนำองค์กรหรือภาวะผู้นำ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และไม่สอดคล้องกับกับผลการศึกษาของ ดิศร สมรรถ เล่าพิกานนท์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (PMS) ของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในสังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากด้านวัตถุประสงค์และประโยชน์และด้านหลักการ

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใน สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา มีข้อค้นพบดังนี้

1. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ส่วน ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กร และด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
2. ด้านการนำองค์กร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

3. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

4. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการใน

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

5. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

6. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในระดับมากคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/ศึกษานิเทศก์ช่วยราชการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่พนักงานธุรการ และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

7. ด้านการจัดการกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

8. ด้านผลลัพธ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านนี้ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร

เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

9. สำหรับการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจะจะเป็นปัญหาในองค์กรลำดับแรกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร ได้แก่เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องรองลงมา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษามูลค่ากรใหม่ไว้ในองค์กร ด้านการจัดการกระบวนการ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจ ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 46 สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล	4.57	การมุ่งเน้นบุคลากร	1
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะสมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่	4.51	การมุ่งเน้นบุคลากร	2
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล	4.51	การมุ่งเน้นบุคลากร	2
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัยความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร	4.51	การมุ่งเน้นบุคลากร	2
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษามูลค่าใหม่ไว้ในองค์กร	4.44	การมุ่งเน้นบุคลากร	3
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา	4.43	การมุ่งเน้นลูกค้า	3
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา	4.43	การมุ่งเน้นลูกค้า	3
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้	4.43	การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	3
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร เป็นต้น	4.42	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร	4.42	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	4
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์	4.36	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	5

ตารางที่ 46 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 10 อันดับแรก

บัณฑิตย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	4.36	การมุ่งเน้นลูกค้า	5
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	4.36	การมุ่งเน้นลูกค้า	5
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร	4.35	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน	4.35	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	4.31	การจัดการกระบวนการ	7
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว	4.29	การวางแผนเชิงกลยุทธ์	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กร	4.25	การนำองค์กร	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน	4.25	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม การจัดการศึกษา	4.25	ผลลัพธ์	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	4.23	การมุ่งเน้นลูกค้า	10
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต	4.23	การมุ่งเน้นลูกค้า	10



ตารางที่ 46 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา	4.23	ผลลัพธ์	10
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.23	ผลลัพธ์	10
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร	4.23	ผลลัพธ์	10

ความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจสูงสุด 10 ลำดับแรกคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการผูกใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.57) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมล้อมในการทำงานเพื่อการปรับปรุงและสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานสุขอนามัยความปลอดภัย และสวัสดิภาพที่ดีของบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษานักวิชาการใหม่ไว้ในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการแสวงหา การสร้าง และการใช้นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าได้นำปัจจัยที่สำคัญมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรเป็นต้น และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการและขั้นตอนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่จะวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้

องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.36) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 4.29) เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้ในระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.25) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 47 สรุปค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดความพึงพอใจต่อบัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 10 อันดับ

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน	4.00	ด้านการจัดการกระบวนการ	1
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อขอสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา	4.04	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ	4.10	ด้านผลลัพธ์	3

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
10 อันดับ

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร	4.12	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงานโดยรวม	4.12	ด้านการจัดการ กระบวนการ	4
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร	4.13	ด้านการจัดการ กระบวนการ	5
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร	4.18	ด้านการนำองค์กร	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม	4.18	ด้านการนำองค์กร	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน	4.18	ด้านการนำองค์กร	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	4.18	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร	4.18	ด้านการจัดการ กระบวนการ	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร	4.19	ด้านการนำองค์กร	7
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร	4.19	ด้านการจัดการ กระบวนการ	7
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	4.23	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	8

ตารางที่ 47 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 10 อันดับ

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต	4.23	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา	4.23	ด้านผลลัพธ์	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4.23	ด้านผลลัพธ์	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร	4.23	ด้านผลลัพธ์	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กร	4.25	ด้านการนำองค์กร	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน	4.25	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา	4.25	ด้านผลลัพธ์	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว	4.29	ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	10

ความพึงพอใจต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบมีความพึงพอใจสูงสุด 10 ลำดับสุดท้ายคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อกับพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.04) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของ

องค์กร และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในระบบงาน โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.12) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดหลักขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.13) เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการวัด วิเคราะห์และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเกี่ยวกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญถึงความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วองค์กร และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นสถานศึกษา เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการนำองค์กร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ตารางที่ 48 ร้อยละของปัญหาต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานขององค์กร 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ร้อยละ	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ลำดับ
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษานักวิชาการใหม่ไว้ในองค์กร	68.8	ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	1
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	58.4	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	2
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา	55.8	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	3
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารและจัดโครงสร้างของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล	46.8	ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	4
เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร	32.5	ด้านการนำองค์กร	5
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง	31.2	ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	6
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมทั้งทักษะสมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่	26.0	ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	7
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	20.8	ด้านผลลัพธ์	8
เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์กร	13.0	ด้านการนำองค์กร	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้	13.0	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	9
เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงาน ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อขยายสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา	11.7	ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	10

ความคิดเห็นต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานขององค์กร 10 ลำดับแรก ดังนี้ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร ร้อยละ 68.8 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 58.4 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการรับฟังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการศึกษา ร้อยละ 55.8 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการบริหารจัดการและจัดโครงสร้างของบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล ร้อยละ 46.8 เกณฑ์ที่กำหนดผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ร้อยละ 32.5 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการเสาะหาและใช้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ร้อยละ 31.2 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรรวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังคนที่มีอยู่ ร้อยละ 26.0 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน ร้อยละ 20.8 เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ขององค์กร และ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ จำนวน ร้อยละ 13.0 เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 11.7

### ข้อเสนอแนะ

#### จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

**การนำองค์กร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรม และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวัน สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้นำระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร

การที่ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดและถ่ายทอด วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กรนั้น ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาองค์กร เนื่องจากเป็นตัวกำหนดบริบทของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความกังวลถึงการ

ปฏิบัติงานของตน เพราะเมื่อเกณฑ์กำหนดให้มีวิธีการดังกล่าวอาจทำให้เกิดกรอบการปฏิบัติงานที่เข้มงวดมากเกินไป ทั้งนี้เกณฑ์ดังกล่าวมีความจำเป็นต้องนำมาใช้ แต่ควรปรับทัศนคติของบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดของเกณฑ์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและการยอมรับที่มากขึ้นจากบุคลากรในองค์กร

ในส่วนของเกณฑ์ที่กำหนดให้ผู้มีระดับสูงมีวิธีการในการสร้างบรรยากาศขององค์กรเพื่อส่งเสริมกำกับและส่งผลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและศีลธรรมนั้น ควรทบทวนปรับปรุงข้อกำหนดของเกณฑ์ที่เกี่ยวกับตัววัดหรือตัวบ่งชี้ของการประพฤติปฏิบัติที่มีจริยธรรม และระบบกำกับดูแล ไม่ให้มีวิธีการที่จะส่งผลให้เกิดข้อบังคับต่อบุคลากรที่มากเกินไป รวมถึงควรสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรเกี่ยวกับเรื่องการจัดการและปรับปรุงผลการดำเนินงาน ที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการเชิงรุกในด้าน การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจและยอมรับในการวิธีการของผู้มีระดับสูงได้

รวมถึงเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายเรื่องการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันนั้น อาจมีข้อกำหนดที่เป็นการเพิ่มภาระงานที่มากเกินไปของบุคลากรได้ เช่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงานและการใช้แหล่งพลังงานสะอาดหรือการนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ การมุ่งเน้นและส่งเสริมสภาพที่ดีทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ที่องค์กรอาจช่วยเหลือได้ เป็นต้น ดังนั้น ในเบื้องต้นของการนำมาใช้ควรปรับเกณฑ์ให้เหมาะสมกับกิจกรรมที่บุคลากรได้มีการปฏิบัติอยู่บ้างแล้ว เช่น การอนุรักษ์พลังงาน การนำวัสดุที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานเป็นกิจวัตร หลังจากนั้นจึงขยายกรอบของเกณฑ์ดังกล่าวในระยะต่อไป

นอกจากนี้ การนำเกณฑ์ที่กำหนดผู้ที่มีระดับสูงมีวิธีการในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในองค์กรนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะบทบาทของผู้มีระดับสูงถือเป็นแกนหลักในการกำหนดค่านิยมและทิศทางทางการสื่อสาร การสร้างสรรค์และการสร้างสมดุลของค่านิยมสำหรับทุกคนใน ดังนั้น เมื่อบุคลากรแสดงความคิดเห็นถึงเกณฑ์ดังกล่าวว่าก่อให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินงาน จึงต้องมีการศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบจากเกณฑ์เพิ่มเติม เพื่อจะได้นำข้อมูลมาทบทวน ปรับปรุงเกณฑ์ หรือสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม

**ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายถึงแผนการปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร

ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุด คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำแผนการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร

เนื่องจากบุคลากรอาจประสบกับความยุ่งยากในการรายงานแผนปฏิบัติงานที่อาจมีความแตกต่างจากการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น ต้องศึกษาแผนการปฏิบัติงานขององค์กร ปรับปรุงให้สามารถนำมาอธิบายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ทบทวนเกณฑ์ไม่ให้มีกรอบการจัดทำแผนปฏิบัติงานในระดับที่ลึกและยากจนเกินไป โดยมุ่งเน้นเพียงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนในเบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจและนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสุดท้ายในเรื่องเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการการใช้สารสนเทศของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษาทั้งในปัจจุบันและอนาคต สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

เนื่องจากบุคลากรอาจมีความกังวลในเรื่องของภาระงานที่เพิ่มขึ้นและความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ควรสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลด้านความพึงพอใจและความผูกพัน ให้บุคลากรเข้าใจถึงกระบวนการเชิงรุกเหล่านี้ว่าจะส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากมีการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่างๆ ได้ ก็จะสามารถลดภาระงานในอนาคตและบรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้มากขึ้น

สิ่งสำคัญ คือ การทบทวน ปรับปรุงข้อกำหนดของเกณฑ์ให้น้อยลงและเหมาะสมกับงาน โดยเกณฑ์นั้นต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรรวบรวมข้อมูลที่สำคัญจนเป็นกิจวัตรในการทำงานก่อน หลังจากนั้นจึงปรับข้อกำหนดของเกณฑ์ให้มีรายละเอียดของการขยายผลการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปใช้เพิ่มขึ้น

**ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงาน ไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

เมื่อนำเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปพัฒนาต่อยอดสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา มาใช้ในองค์กร อาจเป็นการสร้างกรอบที่เข้มงวดในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะต้องดำเนินการตรวจสอบแนวโน้มของผลการดำเนินงาน การคาดการณ์ระดับองค์กร ตลอดจนการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินงานและสร้างนวัตกรรมทางการศึกษา อาจส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความยุ่งยากและความสับสนในการดำเนินงานบุคลากร จึงควรมีการทบทวนเกณฑ์ดังกล่าว โดยต้องศึกษาความจำเป็นและผลกระทบจากเกณฑ์ ซึ่งหากบุคลากรในองค์กรยังขาดความพร้อมในเรื่องนี้ ก็ควรชะลอการใช้เกณฑ์นี้ไปออกก่อนและนำมาพิจารณาปรับใช้ในระยะต่อไป

ในส่วนของเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้นั้น ถือเป็นการสร้างระบบที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งอาจเกิดปัญหาด้านความสามารถในการใช้งานหรือการหาข้อมูลของบุคลากรได้ ดังนั้น ควรทบทวน ปรับปรุงข้อกำหนดของเกณฑ์ ให้ระบุความพร้อมใช้งานดังกล่าวในบางส่วนที่มีความสำคัญก่อน โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดขององค์กร ทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับแผนโดยรวมขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การใช้งานสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายความรู้ขององค์กร รวมถึงการสื่อสารระหว่างองค์กรกับสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง จึงควรมีการอบรมและความรู้ดังกล่าวกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และองค์กรควรวางแผนอย่างรอบคอบในการจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศที่พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์

**ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกเกณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีปัญหาที่พบมากที่สุด คือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กร

สังเกตได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการนำข้อกำหนดของการนำเกณฑ์ดังกล่าวมาปรับใช้ในองค์กร แต่อาจประสบปัญหาหรือความยุ่งยากในแนวทางการปฏิบัติตามข้อกำหนดของเกณฑ์นั้น ถึงแม้ว่าวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ จะมีระเบียบและขั้นตอนของทางราชการกำหนด แต่ยังคงขาดความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน อีกทั้งในส่วนของการรักษาบุคลากรใหม่ไว้ในองค์กรยังไม่มีระเบียบขั้นตอนที่มีความชัดเจน ซึ่งโดยรวมแล้ว อาจทำให้ไม่สอดคล้องกับขีดความสามารถและอัตรากำลังตามความจำเป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และ



แผนปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้น ควรปรับกระบวนการและข้อกำหนดของเกณฑ์ให้มีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น โดยต้องคำนึงถึงระเบียบของทางราชการและกระบวนการภายในที่สอดคล้องกับเกณฑ์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ โครงสร้างบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านการจัดการกระบวนการ** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรมีวิธีการทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานและสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน และเกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายการนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นตามข้อกำหนดหลักขององค์กร

ดังนั้น ในส่วนของเกณฑ์เพื่อการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน องค์กรควรชี้ให้บุคลากรเห็นความเสี่ยงจากภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ที่อาจเกิดจากสภาพอากาศ สาธารณูปโภค การป้องกันภัยหรือภาวะฉุกเฉินทั้งในระดับท้องถิ่นหรือในระดับชาติ ซึ่งหากมีการเตรียมพร้อมตามเกณฑ์ที่กำหนด ย่อมบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากรและองค์กรได้

ส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน องค์กรควรมีการทบทวนการกำหนดเกณฑ์ ทบทวนตัววัดภายในกระบวนการ โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์จุดสำคัญในกระบวนการทำงาน เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามกระบวนการต่างๆ ของบุคลากร แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาปรับเกณฑ์ให้มีความเหมาะสม

**ด้านผลลัพธ์** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของกระบวนการ สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

เกณฑ์ที่กำหนดให้องค์กรอธิบายผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ นั้น มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะการตรวจประเมินถึงระดับความสำเร็จของผลการดำเนินงานขององค์กร อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยทั้งสี่ประการที่ใช้ประเมินแต่ละกระบวนการที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ แนวทาง การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการ ดังนั้น ความเข้าใจโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อนำไปอธิบายผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ นั้น ย่อมมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก จึงควรมุ่งเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างความพึงพอใจ และการยอมรับเกี่ยวกับการอธิบายผลการดำเนินงาน รวมถึงสร้างความตระหนักถึงความสำคัญให้กับบุคลากร และสร้างค่านิยมที่มุ่งบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ที่นำมาใช้

โดยสรุปแล้ว การทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่นำมาใช้กับสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ควรมุ่งเน้นการสร้างให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งการดำเนินการของผู้ในระดับสูงในการกำหนดและการสื่อสารทิศทางในองค์กรที่ชัดเจน เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ให้กับบุคลากรในองค์กร และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมโดยตรงในการทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved