



สภาพและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะ  
ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
Condition and Development Guidelines on Rajamangala University of  
Tecnology Phra Nakhon by Benchmarking Based on  
Thailand Quality Award

สนทยา เขมวิรัตน์  
ดวงใจ เขมวิรัตน์  
สุภัทรา โกไศยกานนท์  
สมใจ ฉินชนะปทุมพร

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- ชื่อเรื่อง** : สภาพและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ผู้วิจัย** : สนทยา เขมวิรัตน์ สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มทร.พระนคร  
 ผศ.ดวงใจ เขมวิรัตน์ สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติคณะวิทยาศาสตร์ มทร.พระนคร  
 รศ.สุภัทรา โกไศยกานนท์ อธิการบดี มทร.พระนคร  
 สมใจ ฉินธนะปทุมพร สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะบริหารธุรกิจ มทร.พระนคร
- พ.ศ.** : 2558

### บทคัดย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 298 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 42 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน , ค่าที, การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ยกเว้นด้านการจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีเพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ สายงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

**Title** : Condition and Development Guidelines on Rajamangala University of Tecnology Phra Nakhon by Benchmarking Based on Thailand Quality Award

**Researcher** : Sontaya Khamwirat. Faculty of Business Administration, RMUTP  
Duangjai Khamwirat. Faculty of Science and Technology, RMUTP  
Supatra Kosaiyakanont. RMUTP  
Somjai Chintanapatumporn. Faculty of Business Administration, RMUTP

**Year** : 2015

### **Abstract**

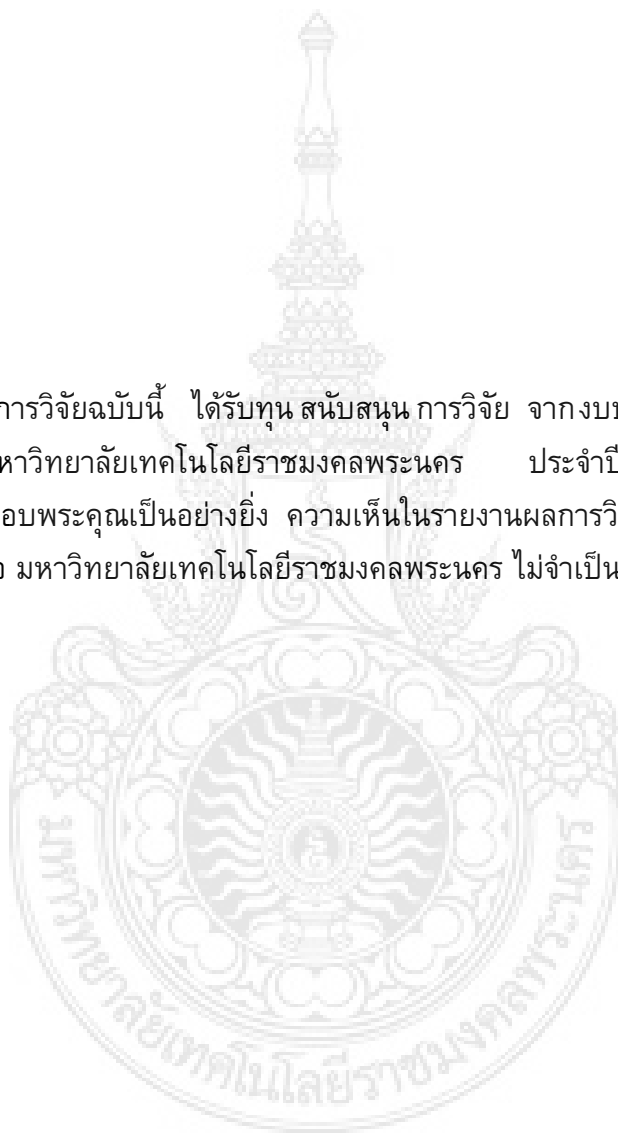
The purpose of this study. To study and compare the opinions of personnel's Rajamangala University of Tecnology Phra Nakhon about the state of management, University of technology. Benchmarking based on the National Quality Award in overall and each aspect (1.leadership 2.strategic planning 3.customer focus 4.measurement, analysis, and knowledge management 5.workforce focus 6.operations focus 7.results) classified by sex, age, educational qualification, the type of personnel and field of work. The samples in this research were 298 personals. The study participants selected by simple random sampling. The questionnaires of rating scales with 42 items were used as the research instrument. Percentages, means, standard deviation, t - test for independent sample, F - test, and Scheffe's test analysis were statistical method to analyze data.

The results were as follows:

1. The level of personnel's opinions Rajamangala University of Tecnology Phra Nakhon by benchmarking based on Thailand Quality Award were in relatively high levels. The Operations focus was at the moderate level.

2. Comparison of the level of personnel's opinions Rajamangala University of technology Phra Nakhon by benchmarking based on Thailand Quality Award. Found those personnel with gender, age, educational qualification, the type of personnel and field of work different. The levels of personnel's opinions were differences at the significance level of 0.05.

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุน สนับสนุน การวิจัย จากงบประมาณ เงินรายได้ คณะ  
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558  
คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ความเห็นในรายงานผลการวิจัย นี้เป็นของ คณะผู้วิจัยฯ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป



## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ เนื่องจากคณะผู้วิจัย ได้รับความอนุเคราะห์จาก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการ สนับสนุนเงินทุนเพื่อการวิจัย และคณาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ในการให้ข้อมูล คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากรายงานวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้ประสพความรู้แก่คณะผู้วิจัย

สนทยา เขมวีรัตน์  
ดวงใจ เขมวีรัตน์  
สุภัทรา โกไศยกานนท์  
สมใจ ฉินชนะปทุมพร

คณะผู้วิจัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
ขอบคุณทูน	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร.....	7
ความหมายของการพัฒนาองค์กร.....	7
องค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์กร.....	8
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร.....	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการเทียบเคียงสมรรถนะ.....	11
ความหมายของการเทียบเคียงสมรรถนะ.....	11
ประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	13
ความหมายของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	13
ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	13
เจตนารมณ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	14
โครงสร้างของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	14

## สารบัญ (ต่อ)

2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ).....	หน้า
	แนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.....	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
	ประชากร.....	29
	กลุ่มตัวอย่าง.....	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
	วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ.....	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	63
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	อภิปรายผล.....	68
	ข้อเสนอแนะ.....	72
	บรรณานุกรม.....	74

## สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก.....	78
คณะผู้วิจัย.....	87





## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงค่าคุณภาพของแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนว รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	30
2	แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทาง ศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด.....	39
3	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติจำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	41
4	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรเพศเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	42
5	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรอายุเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	43
6	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	44
7	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการจำแนกตามอายุ.....	45
8	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน.....	46
9	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา.....	47
10	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯด้านการมุ่งเน้นบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา..	48
11	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯจำแนกตามตัวแปรประเภทของบุคลากร เป็นรายด้านและโดยรวม ทุกด้าน.....	49
12	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯโดยรวมจำแนกตามประเภทของบุคลากร.....	50
13	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....	51

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่		หน้า
14	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามประเภทของ บุคลากร.....	52
15	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามประเภท ของบุคลากร.....	52
16	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนก ตามประเภทของบุคลากร.....	53
17	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามประเภทของ บุคลากร.....	54
18	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านผลลัพธ์ จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....	55
19	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรสายงานที่สังกัด เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน..	56
20	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ โดยรวม จำแนกตามสายงานที่สังกัด.....	57
21	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามสายงานที่สังกัด.....	58
22	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์จำแนกตามสายงานที่สังกัด ....	59
23	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสายงานที่ สังกัด.....	59
24	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนก ตามสายงานที่สังกัด.....	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามสายงานที่สังกัด.....	61
26	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านผลลัพธ์ จำแนกตามสายงานที่สังกัด.....	61



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

โลกยุคสังคมอุดมปัญญา เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติ ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี อันเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ การเมืองโลก มีผลทำให้ประเทศต่างๆในโลก ต้องอาศัยซึ่งกันและกันและมีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ประเทศต่างๆจึงต้องพยายามปรับเปลี่ยนและดำเนินนโยบายให้เท่าทันกระแสความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ประเทศของตนสามารถยืนหยัดอยู่ในสังคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี ความรู้ความสามารถของประชากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นถ้าประเทศใดมีการบริหารจัดการที่ดี สามารถจัดการการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและพัฒนาระบบการศึกษาของตนให้เจริญก้าวหน้า สามารถผลิตประชากรที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับ ประเทศเหล่านั้นก็จะได้รับความเชื่อถือจากประเทศต่างๆ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นๆย่อมมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนตามไปด้วย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ.2551) จึงเป็นแรงผลักดันให้ประเทศไทยต้องมีการปฏิรูปการศึกษา เนื่องจากระบบการศึกษาของประเทศไทยแต่เดิม ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ ทั้งด้านปริมาณ (ประชากรไทยได้รับการศึกษาน้อย) ด้านคุณภาพ(เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่นสิงคโปร์ เวียดนาม พบว่าการศึกษาของไทยยังมีคุณภาพต่ำ) ด้านความเสมอภาคทางการศึกษา (ยังมีเด็กและเยาวชนหลายกลุ่มขาดโอกาสทางการศึกษา) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (การเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ยังอยู่ในระดับต่ำ ประชากรยังเข้าไม่ถึงระบบการศึกษา) ขาดการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและภูมิปัญญาไทย ดังนั้นจึงเป็นที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545) ซึ่งถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาไทย โดยมีความมุ่งหมายและหลักการ คือ การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

เพื่อให้การปฏิรูปการศึกษابرรลุผลตามความมุ่งหมายและหลักการ กระบวนทัศน์ ในการปฏิรูปการศึกษาของไทยจึงต้องเน้นการสร้างความร่วมมือให้กับสถานศึกษาให้มีความเข้มแข็งในการจัดการศึกษา โดยต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการทรัพยากรในต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ หากไม่มีระบบ

การบริหารสถานศึกษาที่ดี ก็จะไม่สามารถดำเนินการปฏิบัติกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ การบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่ง หนึ่งในเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก คือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ 5 กันยายน 2539 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และได้มีการบรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 เพื่อผลักดันให้องค์กรนำเกณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กร รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิค และกระบวนการการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบที่ประเทศต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง

การบริหารสถานศึกษานี้ ยังใช้เป็นเครื่องมือชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานศึกษาอีกด้วย จากการแข่งขันเชิงคุณภาพ จึงได้มีการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพและเทคนิคการบริหารต่างๆ ขึ้นมาหลายรูปแบบ กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยอาศัยการเปรียบเทียบการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน องค์กรทางธุรกิจได้นำ benchmarking มาใช้จนต่างก็ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ในวงการการศึกษาก็ได้มีความพยายามนำกระบวนการ benchmarking มาใช้ดังเช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้มีโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่มุ่งมั่นจัดการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนของชาติให้มีคุณภาพตามเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ เป็นแหล่งรวมขององค์ความรู้ทางวิชาการ เป็นแหล่งการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพที่สำคัญ เพื่อการพัฒนาประเทศ และสร้าง ความเข้มแข็งให้แก่สังคม ดังยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่ว่าปฏิรูปการศึกษาเพื่อสร้างความเข้มแข็ง “สร้างคนสู่งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี ” โดยการผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมด้วยวิชาการ วิชาชีพ ความต้องการของผู้เข้าศึกษา และความ ต้องการของสังคม โดยเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณ ภาพ คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึก เสียสละเพื่อร่วมพัฒนาและรับใช้สังคม จากยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยดังกล่าว ทำให้ มหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษา สภาพ และแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ สามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ

ของตลาดแรงงาน อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด
3. เพื่อหาแนวทางทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดดด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

### ความสำคัญของการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำ ผลการวิจัยที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม และพัฒนาการจัดการองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพอย่างยั่งยืน
2. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ
3. ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการจัดการองค์กร สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิจัย เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2557 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,166 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2557 ประมาณขนาดตัวอย่างด้วยการใช้สูตร Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2547) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 298 คน สุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีบุคลากรเป็นหน่วยในการสุ่ม

## ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกเป็น 7 ด้าน คือ
  - 2.1 ด้านการนำองค์กร
  - 2.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
  - 2.3 ด้านการมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 2.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
  - 2.5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
  - 2.6 ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
  - 2.7 ด้านผลลัพธ์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน โดยเทียบเคียง เกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทัดเทียมในระดับมาตรฐานโลก จำแนกเป็น 7 ด้าน
2. ด้านการนำองค์กร หมายถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงในการชี้้นำการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม การกำกับดูแลองค์กรที่ดี มีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรมในการทำงาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงความเข้มแข็งของชุมชน
3. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการ จัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ ที่มีแนวทางที่ชัดเจน เป็นระบบ มุ่งเน้นอนาคต และมีกระบวนการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ มีการจัดทำแผนการจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากร แผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อรองรับการนำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้แผนการปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จ

4. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับ การสร้างความผูกพันระหว่างผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย โดยมีการศึกษา ความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อมหาวิทยาลัย ด้วยการเปิดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ในอดีต และในอนาคต เพื่อนำมาสู่การออกแบบพัฒนามหาวิทยาลัย

5. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมายถึง การบริหารจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้ง การจัดการสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และดูแลให้ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีการบูรณาการเข้าด้วยกัน มีการจัดการความรู้ และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน

6. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับ การวางแผนขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การพัฒนาและการให้การสนับสนุนบุคลากร การสร้างความผูกพันและความสามัคคี การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย รวมถึงการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง เพื่อเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และพัฒนามหาวิทยาลัยให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

7. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบงาน การออกแบบ การจัดการ การควบคุม การวัดผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนางาน การควบคุมต้นทุน การจัดการความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำไปใช้สร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. ด้านผลลัพธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และปรับปรุงในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์กรและประสิทธิผลของกระบวนการ และด้านงบประมาณและการเงิน

9. คุณวุฒิทาง การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏวชิรเวศน์นคร ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จำแนกเป็น

9.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาโท

9.2 ระดับปริญญาโท

9.3 ระดับปริญญาเอก



10. ประเภทของบุคลากร หมายถึง ประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน  
ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็น

10.1 ข้าราชการ

10.2 พนักงานมหาวิทยาลัย

10.3 พนักงานราชการ

10.4 ลูกจ้าง

11. สายงานที่สังกัด หมายถึง สายงานที่บุคลากรสังกัดภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลพระนคร จำแนกเป็น

11.1 สายบริหาร

11.2 สายวิชาการ

11.3 สายสนับสนุน

### สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาทำให้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัย  
ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน

2 . บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัย  
ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีคุณวุฒิทาง การศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการ  
จัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน

4. บุคลากรที่ มีประเภท ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพ การจัดการ  
มหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน

5. บุคลากรที่สังกัด สายงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการ  
มหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “สภาพและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” คณะผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- ตอนที่ 1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
- ตอนที่ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการเทียบเคียงสมรรถนะ
- ตอนที่ 3. แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ตอนที่ 4. แนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ตอนที่ 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตอนที่ 1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

##### ความหมายของการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กร(วอร์ธัน ต.ตระกูล. 2553:ออนไลน์) สามารถแปลได้หลายความหมาย เช่นหมายถึงความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผน ยุทธศาสตร์ และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นการพัฒนาระบบโดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม เริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับล่างขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร

ไอเรนซ์ และเบลล์ (Irench and Bell) ได้ให้ความหมายการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นเรื่องของการใช้ความพยายามในระยะยาวที่จะแก้ไขปัญหภายในองค์กรและการฟื้นฟูองค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะที่มงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือ แต่ทั้งนี้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาและใช้ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ รวมทั้งการวิจัยและการปฏิบัติเป็นหลัก

ฟอร์ดาย และเวลล์ (Fordye and Well) ได้ให้ความหมายการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นวิธีการมุ่งที่จะเอาพลังความสามารถของมนุษย์ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร

กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยมีการวางแผนล่วงหน้าในเรื่องต่างๆ เช่น กำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน การเปลี่ยนแปลงและศึกษาผลกระทบ และวิธีแก้ไข เพื่อให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์.2547)

การพัฒนาองค์กร(Organization Development) เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนยุทธศาสตร์และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์กร เริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2550)

**องค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์กร**

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2552) ได้นิยามว่าองค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์กรมีทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1. มีพื้นฐานทางด้านสังคมศาสตร์ ในปัจจุบัน นเทคนิคการพัฒนาองค์กรได้ขยายตัวและบูรณาการเข้ากับการบริหารเทคนิคอื่นๆ เช่น การบัญชีและการเงิน การปรับปรุงเทคโนโลยี สำนักงานและการดำเนินการ ไม่ว่าเราจะพัฒนาองค์กรไปในรูปแบบใดเราก็ต้องประยุกต์โดยนำความเข้าใจและหลักทางสังคมศาสตร์และมนุษยสัมพันธ์มาประยุกต์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในทิศทางที่ต้องการ

2. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมาชิกขององค์กร โดยหลักการเชื่อว่ามนุษย์ทุกคน มีความสามารถและต้องการจะมีสภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจะต้องจัดโครงสร้างองค์กร ระบบงาน และบรรยากาศที่สร้างความพอใจในการทำงาน และพร้อมเปิด โอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้ารวมทั้งพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. เพิ่มความสามารถในการทำงานขององค์กร การพัฒนาองค์กรจึงเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในระดับต่างๆ ขององค์กร ตั้งแต่ระดับบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร**

ความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาองค์กร (อริสา สารอง .2552) เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจสูงมาก การที่องค์กรจะอยู่รอดได้ในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงนั้น องค์กรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในหรือภายนอกองค์กรก็ตาม ซึ่งปัจจัยส่งผลให้องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการผลิต กระบวนการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่าย และการให้บริการ เพื่อสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน หากองค์กรใดไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรนั้นย่อมกลายเป็นองค์กรที่ล้าหลังและไม่สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้

2. ความต้องการของตลาดเฉพาะส่วน เนื่องจากความต้องการของตลาดเปลี่ยนไป ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ดังนั้นการผลิตสินค้าหรือบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับตลาดเฉพาะส่วนมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองของความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านแรงงาน แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ แต่การจะใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพแรงงาน โดยต้องพัฒนาแรงงานฝีมือให้มีความชำนาญ และมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้

4. นโยบายการตัดสินใจของผู้บริหาร ที่ต้องการให้องค์กรเป็นผู้นำหรือเป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการ หรือต้องการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักในทางที่ดี เช่น กำไรสูงสุด รูปแบบบริหารจัดการที่ดี หรือความเป็นเลิศในการให้บริการ เป็นต้น

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

1. **ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) (ชจร ก่อเกียรติวณิช. 2551)** ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน โดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ หรือเพิ่มความพยายามมากขึ้น เมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการ ที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้น ผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น ทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตาม หัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมในการทำงานขึ้นอยู่กับ การคาดหวัง รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับ มีการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรม ที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัล และผลลัพธ์ของความพึงพอใจ ต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

วรูม ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory โดยอธิบาย

$V = \text{Valance}$  หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$  หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = \text{Expectancy}$  ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

**2.ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจที่รวมการจูงใจภายนอกและภายในไว้ด้วยกันและได้จำแนกทฤษฎีในการควบคุม การปฏิบัติงาน และเป็นการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X กล่าวว่า**

1. ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยง การทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้วิธีรุนแรง การใช้อำนาจบังคับ หรือ การขู่บังคับ การควบคุมการเข้มงวดเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
3. ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความกระตือรือร้นน้อย แต่ต้องการความปลอดภัยมากกว่า

**ทฤษฎี Y กล่าวว่า**

1. ผู้ปฏิบัติงานชอบที่จะทุ่มเทกำลังกายใจให้กับงาน และถือว่าการทำงาน เป็นการเล่นสนุกหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ไม่ชอบการขู่บังคับ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง ชอบคำพูดที่เป็นมิตร และทำงานตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

สรุปบุคคลตามทฤษฎี X โดยธรรมชาติไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส แต่ในขณะที่เดียวกันจะสนใจประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยมีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นคำตอบแทนด้านรางวัลและผลประโยชน์อื่นๆ การใช้ระเบียบ หน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษที่ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เท่านั้น ส่วนบุคคลตามทฤษฎี Y คำนี้ถึงจิตวิทยาของบุคคล อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง โดยเชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อม และการใช้แนวทางที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง และเป้าหมายขององค์กร

## ตอนที่ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการเทียบเคียงสมรรถนะ

### ความหมายของการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)

Benchmarking คือวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ ผลิตภัณท์ บริการและวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่าเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ

เป็นกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้เรารู้จักตัวของเราเอง พิจารณาวิเคราะห์ตัวของเราเป็นอย่างไร อยู่ที่ใดเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมหรือในโลก ว่าต่างกันเพียงใด แล้วกำหนดการเดินทาง กรรมวิธีที่จะปรับสภาพ กระบวนการต่างๆทางธุรกิจ เพื่อให้อยู่ในแนวหน้า เท่ากับหรือดีกว่าคนที่เก่งที่สุดในปัจจุบัน (พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสด.2542)

กระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่องในการประเมินผลผลิตบริการ กระบวนการและกระบวนการทำงานขององค์กร เปรียบเทียบกับประเมินผลผลิตบริการ กระบวนการและกระบวนการทำงานอื่นที่เป็นเลิศซึ่งสามารถใช้เป็นตัวแทนของวิธีการที่ดีที่สุด เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงองค์กร (สมศักดิ์ เจตสุรกานต์และบุษบา เจริญผล.2542)

กระบวนการของการเปรียบเทียบ ระหว่างผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติของบริษัท เราเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งที่เหนือกว่าเรามากที่สุด หรือเป็นบริษัทที่อยู่ในระดับแนวหน้า (นริณี ชวนเกริกกุล.2543)

### ประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะ

ประเภทของการเทียบเคียงสมรรถนะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1.แบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการทำการเทียบเคียงสมรรถนะ
- 2.แบ่งประเภทตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ

1.แบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการทำการเทียบเคียงสมรรถนะแบ่งได้ 4 ประเภท คือ

**1.1 Performance Benchmarking (Result Benchmarking)** เป็นการเปรียบเทียบเฉพาะผลของการปฏิบัติงาน หรือตัวชี้วัดระหว่างองค์กรของตนและคู่แข่ง เปรียบเทียบ เพื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติของกิจกรรมหรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่างๆ

เป็นการเปรียบเทียบตัวเลขเพื่อบอกให้องค์กรทราบว่าขณะนี้สถานการณ์ขององค์กรของตนเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนจุดแข็งตรงไหน อย่างไร

**1.2 Process benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรของตนกับองค์กรอื่นโดยเน้นการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรของตนเอง

เป็นที่นิยมมากเพราะก่อให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ สามารถที่จะตอบคำถามได้ว่าองค์กรที่มีการปฏิบัติที่ดีนั้นเขาทำได้อย่างไร เป็นที่มาของการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) สามารถทำได้ทั้งกระบวนการธุรกิจ กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการบริหารจัดการ

**1.3 Product benchmarking (Customer Satisfaction Benchmarking)** เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในคุณลักษณะใดของสินค้า

นิยมทำในสินค้ากลุ่มที่เป็นเทคโนโลยีหรือสินค้าบริการที่ต้องตามแฟชั่น

**1.4 Strategy benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกลยุทธ์ระหว่างองค์กรของตนเองกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการวางกลยุทธ์

ส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่มีประวัติความอยู่รอดมายาวนานหรือประสบความสำเร็จด้านธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

**2. แบ่งประเภทตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ** จำแนกได้ 4 ประเภท คือ

**1.1 Internal benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบตัววัดหรือความสามารถในการปฏิบัติกับผู้ที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันหรือภายใต้กลุ่มบริษัทในเครือเดียวกัน พบทั่วไปในองค์กรชั้นนำที่มีเครือข่ายทั่วโลก

ส่วนใหญ่จะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ให้แก่องค์กรและกลุ่มภายในองค์กร เนื่องจากทุกหน่วยงานจะเรียนรู้วิธีปฏิบัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสร้างรูปแบบที่เป็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ของกลุ่มขึ้นมาซึ่งจะกลายเป็นมาตรฐานที่ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรในกลุ่มต้องปฏิบัติตาม

**1.2 Competitive benchmarking** เป็นการทำการเทียบเคียงสมรรถนะกับผู้ที่เป็นคู่แข่ง (Competitor) โดยตรง

เป็นการแลกเปลี่ยนที่อยู่ในระดับพื้นฐานของความสบายใจกันทั้งสองฝ่าย ให้ผลในเชิงของการชี้บอกองค์กรถึงตำแหน่งของตนในธุรกิจนั้นๆ และชี้บอกถึงสิ่งที่เป็นจุดอ่อนจุดแข็งของตนมากกว่าการเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง

**1.3 Industry benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่ใช่ผู้ที่เป็นคู่แข่งกันโดยตรง

เพราะกระบวนการทางธุรกิจมีความคล้ายคลึงกันในบางส่วนที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เพราะเนื่องจากอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

**1.4 Generic benchmarking (Functional Benchmarking)** เป็นการทำการเทียบเคียงสมรรถนะกับองค์กรใดก็ตาม ที่มีความเป็นเลิศในกระบวนการทำงานนั้นๆ ที่อาจมีธุรกิจที่แตกต่างจากเราโดยสิ้นเชิง

เป็นการมุ่งหวังที่จะค้นหาผู้มีความเป็นเลิศ (Best Practices) จริงๆ ของกระบวนการ จากธุรกิจทั้งหมด เป็นการก่อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุงใหม่ๆ ได้ดีที่สุด ให้ความรู้ใหม่ๆ และให้มุมมองใหม่ๆ

### ตอนที่ 3. แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

#### ความหมายของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้าน ตลอดจนผลประกอบการที่ดี เทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงสุดในโลก

#### ตราสัญลักษณ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประกอบด้วยซอฟ้าสีทองอร่ามลอยเด่นในห้วงจักรวาล เคียงข้างด้วยดาวฤกษ์ดวงใหญ่ส่องประกายระยิบระยับ อยู่ในกรอบรูปหน้าต่างทรงไทย

**ดาวฤกษ์** สื่อให้เห็นถึงจุดสูงสุดของความสำเร็จ ความรุ่งโรจน์ และความเป็นที่ยอมรับทั่วไป อันเป็นสิ่งพึงปรารถนาของทุกองค์กร

**ซอฟ้าสีทอง** สื่อให้เห็นถึงความเป็นเลิศและความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง

**ช่องหน้าต่างทรงไทย** สื่อถึงวิสัยทัศน์ การมองการณ์ไกลสู่ความสำเร็จ

#### ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติจัดตั้งขึ้นเมื่อ 5 กันยายน 2539 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้มีการบรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 เพื่อผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและภาคการบริการ นำเกณฑ์ไปใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีวิธปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือเป็นรางวัลระดับโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิค และกระบวนการการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบที่ประเทศต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้



### เจตนารมณ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1. เพื่อสนับสนุนให้มีการนำแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน
2. เพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก
3. เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
4. เพื่อแสดงให้เห็นนานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

### ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ทำให้ผู้บริหารทราบสภาพที่แท้จริงในการบริหารจัดการองค์กร จาก ผลการประเมินตนเอง
2. องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่างๆ ทั่วโลก
3. ได้แนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

### โครงสร้างของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนคือส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ โดยทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กัน โครงสร้างขององค์กร จะสำรวจสภาพแวดล้อมขององค์กรในด้านต่างๆ ตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กร กลไกที่ใช้ในการส่งมอบ วิสัยทัศน์และพันธกิจ บุคลากรขององค์กร สิทธิทรัพย์ กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร รวมถึงการอธิบายโครงสร้างและระบบการกำกับดูแลขององค์กร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่สำคัญขององค์กร นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม ทางด้านการแข่งขันขององค์กร ตั้งแต่ลำดับในการแข่งขัน คู่แข่งที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ข้อมูลการเปรียบเทียบ รวมถึงบริบทเชิงกลยุทธ์ ทั้งความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงการดำเนินการที่องค์กรใช้ ซึ่งเหล่านี้จะเป็นประเด็นหลักๆ ของแนวทางในการพัฒนาองค์กรตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่ช่วยยกระดับจากองค์กรธรรมดาสู่การเป็นองค์กรต้นแบบที่มีความโดดเด่นและเป็นเลิศ ทั้งการมุ่งเน้นลูกค้า การมีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ รวมถึงเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับเรียนรู้ทั้งกับองค์กรเอง และกับบุคลากรในองค์กร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

### หมวดที่ 1 การนำองค์กร (Leadership)

เนื่องจากผู้นำระดับสูงขององค์กร นับว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร หมวดนี้จึงให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้นำระดับสูง ตั้งแต่การกำหนดทิศทางขององค์กร การส่งเสริมค่านิยม การสื่อสาร รวมถึงการเป็นต้นแบบที่ดี ทั้งกับบุคลากรในองค์กร และกับองค์กรอื่นๆ นอกจากนี้ องค์กรที่ยั่งยืน นอกจากจะเป็นองค์กรที่เก่งแล้ว ยังต้องเป็นองค์กรที่ดีด้วย ดังนั้นหมวดนี้จึงมุ่งเน้นให้มีการกำกับดูแลองค์กรที่ดี มีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรมในการทำงาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ทั้งในระดับกลยุทธ์ และระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงความเข้มแข็งของชุมชนเป็นสำคัญ จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

### หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมาก ต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เพราะหากขาดการวางแผนที่ดี ย่อมส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในทิศทางที่ต้องการได้ หมวดนี้จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ที่จะต้องมีแนวทางที่ชัดเจน เป็นระบบ และมุ่งเน้นอนาคต รวมถึงการพิจารณาถึงระบบงานและปัจจัยเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ทั้งความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ อีกทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์กร และยังให้ความสำคัญกับกระบวนการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ การจัดทำแผนการจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากร แผนการจัดการความเสี่ยง เพื่อรองรับการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

หนึ่งในเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน คือ การสร้างความผูกพันของลูกค้า ต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร หรือต่อองค์กรเอง ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ เริ่มตั้งแต่องค์กรต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผ่านกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง เพื่อนำมาสู่การออกแบบและปรับปรุงทั้งผลิตภัณฑ์และการทำงานขององค์กร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

### 3.1 เสียงของลูกค้า

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

**หมวดที่ 4** การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

หมวดนี้เป็นกลไกที่สำคัญ ในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการจัดการสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ การดูแลให้ระบบการจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและบูรณาการให้เข้ากัน หมวดนี้ยังกำหนด ให้องค์กรต้องมีการจัดการความรู้ และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร รวมถึงการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจได้ถึง ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

#### 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**หมวดที่ 5** การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus)

เนื่องจากบุคลากร นับว่าปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้าง ความสำเร็จให้กับองค์กร ดังนั้น หมวดนี้จึงให้ความสำคัญกับการวางแผนขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร การให้การสนับสนุนบุคลากร การสร้างความผูกพันกับบุคลากร การส่งเสริม เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

#### 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

#### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

**หมวดที่ 6** การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus)

หมวดนี้มุ่งเน้นที่การจัดการขององค์กร ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตั้งแต่การออกแบบ บ การจัดการ การควบคุม การวัดผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และยังให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน ด้านการควบคุมต้นทุน การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การจัดการความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรมต่างๆ จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

#### 6.1 ระบบงาน

#### 6.2 กระบวนการทำงาน

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

หมวดนี้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เนื่องจาก การที่องค์กร จะมีความเป็นเลิศอย่างยั่งยืนได้นั้น นอกจากต้องมีกระบวนการทำงานที่ดีแล้ว ยังต้องมีผลการดำเนินงานที่ดีด้วย เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงาน โดย จำแนกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

โดยสรุปการศึกษาสภาพ และแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาตินี้ คณะผู้วิจัยทำการศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน โดยเทียบเคียงเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ทัดเทียมในระดับมาตรฐานโลก จำแนกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร หมายถึง การบริหารจัดการ ของผู้บริหารระดับสูงในการชี้นำการ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม การกำกับดูแลองค์กรที่ดี มีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย มี จริยธรรมในการทำงาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง ทั้งในระดับกลยุทธ์และ ระดับปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงความเข้มแข็งของชุมชน

2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการ จัดทำแผน เชิงกลยุทธ์ ที่มีแนวทางที่ชัดเจน เป็นระบบ มุ่งเน้นอนาคต และ มีกระบวนการถ่ายทอดกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ มีการจัดทำแผนการจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากร แผนการจัดการความ เสี่ยง เพื่อรองรับการนำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติ มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอที่จะทำให้ แผนการปฏิบัติให้บรรลุความสำเร็จ

3. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับ การสร้าง ความผูกพันระหว่างผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัย โดย มีการศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อมหาวิทยาลัย ด้วยการเปิดช่องทางการ รับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ในอดีต และในอนาคต เพื่อนำมาสู่การ ออกแบบพัฒนามหาวิทยาลัย

4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมายถึง การบริหารจัดการกับ ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย ทั้ง การจัดการสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และดูแลให้ระบบการจัดการผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีการบูรณาการเข้าด้วยกัน มีการจัดการความรู้ และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความถูกต้อง ความ น่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งในภาวะปกติและ ภาวะฉุกเฉิน

5. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับ การวางแผนขีด ความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การพัฒนาและการให้การสนับสนุนบุคลากร การสร้าง ความผูกพันและความสามัคคี การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย รวมถึงการพัฒนาเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง เพื่อเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างเต็มศักยภาพ และพัฒนามหาวิทยาลัยให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

6. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบงาน การ ออกแบบ การจัดการ การควบคุม การวัดผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนางาน การควบคุมต้นทุน การจัดการความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมต่อภาวะ ฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้สร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. ด้านผลลัพธ์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย และปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้านการมุ่งเน้นผู้ เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์กรและประสิทธิผลของ กระบวนการ และด้านงบประมาณและการเงิน

#### ตอนที่ 4. แนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้น ในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและ เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ในสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้ การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งดูเหมือนจะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในสายตาของคนทั่วไป แต่ความจริง แล้วมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน และจัดเป็น สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง และมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมาเป็นเวลาช้านาน จากเดิมที่รวมตัว อยู่กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ ซึ่ง ประกอบด้วย วิทยา เขตต่าง ๆ มากกว่า 35 วิทยาเขตทั่วประเทศ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยน

สถานภาพจากสถาบันมาเป็นมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548 ก็ได้มีการรวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัด แยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย และหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่แยกอิสระออกมาก็คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยศูนย์บริหาร 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เทเวศร์ ศูนย์โชติเวช ศูนย์พัฒนชกการพระนครศูนย์ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และศูนย์พระนครเหนือ มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่น ในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

#### วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพ ผลิตผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคุณค่าสู่สากล

#### ภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล สามารถสร้างบัณฑิตพร้อมเข้าสู่งาน
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิต ภาคบริการ และชุมชน
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการสร้างอาชีพอิสระและการพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม

### วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิชาชีพที่ชำนาญการ ปฏิบัติที่มีคุณภาพ คุณธรรม และได้มาตรฐานสากล
2. เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิชาชีพในการชั้นนำการพัฒนาประเทศและสังคม
3. เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เน้นการวิจัย การสร้างสรรค์ สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสังคมแบบพึ่งตนเองและยั่งยืน
4. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร ตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

### ปรัชญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สร้างคนสู่งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคนดีสู่โลกอาชีพ

### ปณิธานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มุ่งมั่น เป็นผู้นำการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพ ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ พัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ คุณธรรม สู่มาตรฐานสากล

### ค่านิยมหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คิดอย่างสร้างสรรค์ ทำอย่างมืออาชีพ

### เป้าหมายสูงสุดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มุ่งมั่นเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพ ในระดับสากล

### อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. บัณฑิตนักปฏิบัติ
2. ใช้ทักษะที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน
3. สร้างความเชี่ยวชาญวิชาชีพ

### พันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพ บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล สามารถสร้างบัณฑิตพร้อมเข้าสู่อาชีพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิต ภาคบริการ และชุมชน
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อการสร้างอาชีพอิสระ และการพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสืบสานวัฒนธรรม

### ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ
2. พัฒนาสังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่ได้มาตรฐาน

### เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1. เป็นแหล่งการศึกษาด้านวิชาการและเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่เข้มแข็งและได้มาตรฐานสากล
2. สร้างคนคุณภาพสู่โลกอาชีพ (สร้างคนเก่งและคนดีที่มีทักษะวิชาชีพ)
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง
4. เป็นแหล่งทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อการแข่งขันในระดับชาติและนานาชาติ

### กลยุทธ์หลัก กลวิธี/มาตรการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

#### ด้านการจัดการศึกษา

**กลยุทธ์หลัก :** กลยุทธ์พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและชุมชน

#### กลวิธี/มาตรการ

1. พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของสังคม ทั้งระดับปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและหลักสูตรระยะสั้น
2. พัฒนาหลักสูตรต่อยอดให้กับผู้มีงานทำ
3. พัฒนาหลักสูตร 2 ปริญญา และหลักสูตรทางเลือก(ปริญญาตรีและปริญญาโท ปริญญาตรีและประกาศนียบัตร)
4. พัฒนาหลักสูตรนานาชาติ
5. พัฒนาหลักสูตรร่วมกับมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ
6. พัฒนาหลักสูตรร่วมกับองค์กรภาครัฐและเอกชน
7. จัดการเรียนการสอน E-learning
8. จัดระบบเทียบโอนประสบการณ์
9. ประเมินผลหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง



**กลยุทธ์หลัก :** สร้างความเข้มแข็งทางวิชาชีพเฉพาะทาง

**กลวิธี/มาตรการ**

1. พัฒนาห้องปฏิบัติการ
2. พัฒนาห้องสมุดเสมือน
3. จัดทำห้องเรียนเสมือน
4. จัดทำมาตรฐานวิชาชีพ
5. จัดทำคลังความรู้ (ศูนย์องค์ความรู้)
6. จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้(ศูนย์โสตทัศนศึกษาที่เน้นนวัตกรรมเพื่อ

การเรียนรู้

7. ส่งเสริมสหกิจศึกษาในประเทศและนานาชาติ

**ด้านการบริหารจัดการ**

**กลยุทธ์หลัก :** บริหารจัดการเชิงรุก

**กลวิธี/มาตรการ**

1. สร้างเครือข่ายฐานข้อมูลและระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร
  2. พัฒนาผู้บริหารสายเลือดใหม่ (ผู้บริหารที่พร้อมเปลี่ยนแปลง หรือผู้บริหาร
- แห่งอนาคต)
3. ปรับปรุงพัฒนาระบบงานสู่การเปลี่ยนแปลง
  4. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (การจัดตาม Event จัดนิทรรศการ และ/หรือการจัด
- Road Show ต่าง ๆ)
5. พัฒนาระบบสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
  6. แนะแนวการศึกษาเชิงรุก
  7. ทหารายได้จากสินทรัพย์และองค์ความรู้ที่บุคลากรมีอยู่

**ด้านนักศึกษาและบัณฑิต**

**กลยุทธ์หลัก :** พัฒนานักศึกษาและบัณฑิตให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและให้มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

**กลวิธี/มาตรการ**

1. เตรียมความพร้อมนักศึกษาสู่โลกอาชีพ
2. พัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาชีพ
3. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ในการเรียน การทำงานและการดำรงชีวิต
4. สร้างเสริมสุขภาวะที่ดีให้กับนักศึกษา
5. แลกเปลี่ยนนักศึกษาระดับนานาชาติ
6. ทำความร่วมมือกับสถานศึกษา/สถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ

7. จัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างและซ่อมเสริมฐานความรู้ให้กับนักศึกษา
8. พัฒนาการแก่นักศึกษาให้เข้มแข็ง
9. สร้างความร่วมมือกับศิษย์เก่า

#### ด้านการพัฒนาบุคลากร

**กลยุทธ์หลัก :** พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับ

**กลวิธี/มาตรการ**

บุคลากร

1. ปลุกจิตสำนึกและการทำงานร่วมกัน
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือ การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
3. สร้างเสริมสุขภาวะที่ดีให้แก่บุคลากร
4. จัดทำ Training Roadmap สำหรับสายวิชาการ
5. จัดทำ Training Roadmap สำหรับสายสนับสนุน
6. พัฒนาคูณวุฒิทางการศึกษาและตำแหน่งทางวิชาการ

#### ด้านบริการวิชาการ

**กลยุทธ์หลัก :** ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

**กลวิธี/มาตรการ**

ชุมชนบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง

1. พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เพื่อส่งเสริมอาชีพเดิม และสร้างอาชีพใหม่ ให้แก่ชุมชนบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง
2. จัดตั้งศูนย์วิชาการ และวิชาชีพในต่างประเทศ
3. ผลิตสื่อเพื่อสร้างและพัฒนาวิชาชีพทั้งภาคภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
4. จัดตั้งศูนย์บริการวิชาการ
5. พัฒนาศูนย์ภาษาเพื่อให้บริการวิชาการ
6. พัฒนาศูนย์ซ่อมบำรุงเครื่องจักร
7. ขยายเครือข่ายความร่วมมือการบริการวิชาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

### ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์หลัก : สนับสนุนและสืบสานงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

#### กลวิธี/มาตรการ

1. จัดกิจกรรมด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในการจัดการศึกษา และการให้บริการวิชาการ
2. ศึกษาค้นคว้าผสมผสานเทคโนโลยีกับภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. บูรณาการการอนุรักษ์ ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในการจัดการศึกษาและการให้บริการวิชาการ
4. เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมสู่สากล
5. จัดตั้งศูนย์อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

### ด้านการวิจัย

กลยุทธ์หลัก : พัฒนางานวิจัย/ นวัตกรรม/ สิ่งประดิษฐ์เชิงบูรณาการ เพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์ที่ได้มาตรฐาน เพื่อการแข่งขันในระดับชาติและระดับนานาชาติ

#### กลวิธี/มาตรการ

1. ทำวิจัยร่วมกับภาครัฐและเอกชน
2. สร้างเครือข่ายการวิจัย
3. พัฒนาด้านกลั่นกรองวิจัย
4. พัฒนานักวิจัยมืออาชีพ
5. ศูนย์แก้ปัญหาและพัฒนานักวิจัย
6. พัฒนาศูนย์บ่มเพาะ
7. จัดตั้งศูนย์วิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาระบบงาน
8. จัดตั้งหน่วยจัดการทรัพย์สินทางปัญญา

### ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้

กลยุทธ์หลัก : เผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ความเป็นเลิศ

#### กลวิธี/มาตรการ

1. จัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ
  - 1.1 จัดตั้งศูนย์วิจัยหุ่นยนต์อัจฉริยะ
  - 1.2 จัดตั้งศูนย์วิจัยอาหาร
  - 1.3 จัดตั้งศูนย์วิจัยสิ่งทอ
  - 1.4 จัดตั้งศูนย์วิจัยวิศวกรรม และเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน
  - 1.5 จัดตั้งศูนย์วิจัยและจัดการทางธุรกิจ
  - 1.6 จัดตั้งศูนย์วิจัยและออกแบบผลิตภัณฑ์

2. จัดตั้งศูนย์ประสานงานเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่าย  
 ด้านงานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ระดับชาติและระดับนานาชาติ

**เป้าหมายการดำเนินงาน (Target) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

1. นักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อต้านสังคมศาสตร์ในสัดส่วน 75:25 ในปี 2556
2. สร้างหลักสูตรบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 ของหลักสูตรทั้งหมดภายในปี 2565
3. งานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ทุกหลักสูตรภายในปี 2565
4. สร้างหลักสูตรนานาชาติ 3 หลักสูตรภายในปี 2565
5. ความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศทุกคณะ ภายในปี 2565
6. มีงานบริการวิชาการวิชาชีพ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม รวมทั้งถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี สู่ชุมชนอย่างน้อย 3 อาชีพ 3 ชุมชน ต่อปี
7. การอนุรักษ์ สืบสาน บูรณาการ สร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมไทย และสิ่งแวดล้อมที่โดดเด่น จำนวน 9 โครงการต่อปี
8. พัฒนาคุณวุฒิอาจารย์ในสัดส่วนปริญญาตรี โท: เอก เท่ากับ 0:80:20 ภายในปี 2565
9. ตำแหน่งทางวิชาการสัดส่วน อ: ผศ.: รศ.: ศ. เท่ากับ 0: 80: 18: 2 ภายในปี 2565
10. สัดส่วนนักศึกษา ป.ตรี : ป.โท: ป.เอก เท่ากับ 80:18:2 ภายในปี 2565
11. มีการแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษากับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศทุกคณะ
12. ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพถึงพร้อมด้วยคุณคุณธรรม จริยธรรม มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของสังคม
13. พัฒนาอาจารย์และนักศึกษา โดยความร่วมมือทางวิชาการ และวิชาชีพกับสถานประกอบการทั้งในและ/หรือต่างประเทศทุกคณะ
14. อาจารย์และนักศึกษามีผลงานที่ได้รับรางวัลระดับชาติ และระดับนานาชาติ อย่างน้อย 9 รางวัลต่อปี
15. สร้างศูนย์องค์ความรู้/นวัตกรรม เพื่อพัฒนางานวิจัยวิชาชีพ
16. สัดส่วนงานวิจัย ถ่ายทอดเทคโนโลยี: สร้างองค์ความรู้ เท่ากับ 70:30 ภายในปี 2565
17. งานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรือ สิทธิบัตร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของงานวิจัยฯ ทั้งหมด ภายในปี 2565
18. งานวิจัยสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม เผยแพร่หรือถ่ายทอดในระดับชาติและหรือนานาชาติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของงานวิจัยฯ ทั้งหมด ภายในปี 2565
19. งานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ไปใช้ประโยชน์ในเชิงสังคม และในเชิงพาณิชย์ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 ของงานวิจัยฯ ทั้งหมด ภายในปี 2565

## ตอนที่ 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุตติมา บรรจงสัตย์ (2546) ศึกษาความต้องการพัฒนาองค์กรของครูโรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี . มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาองค์กรของครูโรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง จำนวน 40 คน พบว่า ครูโรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทองมีความต้องการพัฒนาองค์กรในภาพรวม ในระดับมาก โดยมากที่สุดในด้านการบริหารจัดการ รองลงมาคือด้านการส่งเสริมสภาพแวดล้อม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการองค์กร ครูต้องการให้มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน 2) ด้านการส่งเสริมและจัดสภาพแวดล้อม ครูต้องการให้มีการพัฒนาโรงอาหารให้มีความสะอาด และควรมีการจัดระบบสาธารณสุขปกเื้อให้เพียงพอ 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร ครูต้องการให้มีการส่งเสริมการศึกษาต่อนอกเวลา และควรมีการสำรวจความต้องการบุคลากรในการพัฒนาตนเอง 4) ด้านการบริหารจัดการหลักสูตร ครูต้องการให้มีการจัดอบรมการประกันคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาโรงเรียนเพื่อความเป็นเลิศ 5) ด้านการร่วมมือกับชุมชน ครูต้องการการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรในโรงเรียน สถานประกอบการและชุมชนให้เห็นความสำคัญในการจัดการศึกษา อนุญาตให้ชุมชนเข้าใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรม

อนันต์ เตียวต้อย (2551) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จมี 7 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงาน 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร และ 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

กิตติยา อินทกาญจน์ (2553) ได้ศึกษาการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่าระดับบุคคลมีรูปแบบการเรียนรู้จากการนำตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีลักษณะเป็นบุคคลที่เปิดใจรับโอกาสที่จะเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง มองอนาคตในแง่ดี มีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียนรู้ มีทักษะ ที่จำเป็นในการเรียนรู้และการแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นผู้เรียนที่ดีที่สุด ส่วนระดับทีมพบว่าทีมมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ได้รับการเพิ่มอำนาจ มีการสร้างพลังของกลุ่มสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ และการประสานงาน มีบทบาทและวิธีถ่ายทอดการปฏิบัติต่อทีมอื่นๆ มีวิธีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติ และบอกข้อเท็จจริงต่อกัน สร้างความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยง การให้อภัยและการ

ให้กำลังใจ และรูปแบบการสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีมด้วยการสนทนาและการอภิปราย มี  
พฤติกรรมการเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันและการเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติ

วีระยา จะสาร (2553) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์  
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ใน  
ภาพรวม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการดำเนินการอยู่ ในระดับปานกลาง  
เพราะการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นเรื่องใหม่ผู้บริหารและปฏิบัติ  
ยังไม่ทราบทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน การดำเนินงานจึงยึดติดและเคยชินกับการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเดิม ซึ่งหัวใจสำคัญของการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
(TQA) มาพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ที่มีความรู้ความ  
เข้าใจในการดำเนินงาน ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ผู้นำองค์กรต้องมี  
วิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล มองปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ทุกมิติ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีม  
าตรฐาน  
ในการดำเนินงานที่ชัดเจน ต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานให้กับบุคลากรเพื่อ  
สร้างเสริมทีมงานให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกันมุ่งมั่นสู่เป้าหมายเดียวกันคือ  
ความสำเร็จขององค์กร

ปาณิสรา สิงหพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องการบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา  
เขต 4 จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารตามแนวทางรางวัล  
คุณภาพแห่งชาติและการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล และศึกษาการบริหารตามแนวทางรางวัล  
คุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและครู  
โรงเรียนมาตรฐานสากลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัด  
ปทุมธานี จำนวน 269 คน ผลการวิจัยพบว่าการบริหารตามแนวทาง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
และการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก การบริหารตาม  
แนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในสังกัดสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

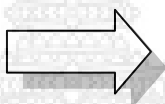
## ตอนที่ 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

#### ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. คุณวุฒิทางการศึกษา
4. ประเภทของบุคลากร
5. สายงานที่สังกัด



### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการนำองค์กร
2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. ด้านการมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
6. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
7. ด้านผลลัพธ์

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “สภาพและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2557 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,166 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2557 ประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2547) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 298 คน สุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีบุคลากรเป็นหน่วยในการสุ่ม

##### ขนาดตัวอย่าง

ประมาณขนาดตัวอย่างด้วย สูตร Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2547) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5 %

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้



บุคลากรทั้งหมดจำนวน 1,166 คน

$$n = \frac{1,166}{1 + 1,166(0.05)^2}$$

$$= 297.83$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างบุคลากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คืออย่างน้อย 298 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีบุคลากรเป็นหน่วยในการสุ่ม

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) (ลิ้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์กรตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดการองค์กรตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

### วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการองค์กร และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัย ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

2. ดำเนินการสร้างข้อคำถาม เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพการจัดการองค์กรตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร จำนวน 8 ข้อ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 8 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 ข้อ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 8 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ จำนวน 8 ข้อ และ ด้านผลลัพธ์ จำนวน 8 ข้อ

3. นำแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปตรวจหาคุณภาพเบื้องต้นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อคำถาม ด้วยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency; IOC) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหา จำนวนข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ จากผู้ทรงคุณวุฒิ เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 42 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการนำองค์กร จำนวน 6 ข้อ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 6 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ข้อ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำนวน 6 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำนวน 6 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ จำนวน 6 ข้อ และ ด้านผลลัพธ์ จำนวน 6 ข้อ

4. กำหนดเกณฑ์การตรวจให้คะแนนข้อคำถามแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีการระบุคะแนนดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมากที่สุด
4	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นมาก
3	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นปานกลาง/ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อย
1	หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งได้ผ่านการปรับปรุงและแก้ไขให้มีคุณภาพแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ไม่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ตรวจให้คะแนน และดำเนินการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าอำนาจจำแนก โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ชุดนี้ โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) พบว่า แบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ระหว่าง 0.21 - 0.87 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค 0.97 (ภาคผนวก ข.) สรุปคุณภาพของแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าคุณภาพของแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการนำองค์กร	0.23 – 0.57	0.72
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	0.55 – 0.77	0.86
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.71 – 0.83	0.92
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	0.52 – 0.82	0.88
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	0.60 – 0.82	0.89
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	0.57 – 0.85	0.89
ด้านผลลัพธ์	0.62 – 0.87	0.90
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	<b>0.21 – 0.87</b>	<b>0.97</b>

6. กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ของแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ของบุญชม ศรีสะอาด (2535.) ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	หมายถึง มหาวิทยาลัยฯมีการจัดการองค์กรในระดับสูง
3.51 – 4.50	หมายถึง มหาวิทยาลัยฯมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง
2.51 – 3.50	หมายถึง มหาวิทยาลัยฯมีการจัดการองค์กรในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง มหาวิทยาลัยฯมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.50	หมายถึง มหาวิทยาลัยฯมีการจัดการองค์กรในระดับต่ำ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการองค์กรตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามวัดระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แจกให้กับบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเพิ่มจำนวนจากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ ร้อยละ 20 เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้น้อยกว่าจำนวนตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 358 ฉบับ รอรับแบบสอบถามกลับคืน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 298 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.24
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้ระบุไว้
3. นำข้อมูลที่มีคุณภาพแล้ว ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวสถิติต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบปัญหาการวิจัยได้

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร คุณลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาค่าจำนวนและร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean;  $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) ค่าที (t - test for independent sample) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ดำเนินการ เปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe's test

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

### 1. ค่าสถิติเพื่อการหาคุณภาพของเครื่องมือ

#### 1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC.) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด  
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

#### 1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538)

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม  
 x แทน คะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ  
 y แทน คะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
 n แทน จำนวนตัวอย่าง

#### 1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ  
 $S_t^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

## 2. ค่าสถิติพื้นฐาน

### 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### 2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean; $\bar{x}$ ) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538)

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X_i$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

### 2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน(S.D.) (ล้วน สายยศ และ อังคณาสายยศ, 2538)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

### 3. ค่าสถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t - test (t - test for independent sample) เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากร กลุ่มที่ 1 ( $\sigma_1^2$ ) และกลุ่มที่ 2 ( $\sigma_2^2$ ) พบว่า  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ใช้ t - test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left\{ \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right\} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution  
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $S_1^2, S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $n_1, n_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

ถ้าพบว่า  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left\{ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right\}^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

- เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา  $t$  - distribution  
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $S_1^2, S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $n_1, n_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา  $F$  - distribution  
 $MS_b$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่ค่า  $F$  มีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณ ด้วยวิธี Scheffe's test (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538)

$$S = \sqrt{(k-1)F_{(\alpha; df_1, df_2)}} \sqrt{MS_E \left[ \sum_{j=1}^k \frac{(c_j)^2}{n_j} \right]}$$

- เมื่อ  $S$  แทน ค่าวิกฤตของ Scheffe'  
 $K$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเปรียบเทียบ  
 $F_{(\alpha; df_1, df_2)}$  แทน ค่า  $F$  ที่ได้จากการเปิดตารางการแจกแจงค่า  $F$   
 $MS_E$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวน  
 $C_j$  แทน สัมประสิทธิ์ Contrast ขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละชุด  
 $n_j$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละชุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง
t	แทน	ค่าการแจกแจงที
F	แทน	ค่าการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
SS	แทน	ผลรวมของข้อมูลยกกำลังสอง
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละของ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นของ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้าน การนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และ ด้านผลลัพธ์

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละของ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามตัวแปร ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด ดังแสดงผลใน ตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	72	24.20
	หญิง	226	75.80
	รวม	298	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 35 ปี	94	31.50
	35 – 45 ปี	150	50.30
	มากกว่า 45 ปี	54	18.10
	รวม	298	100.00
3.คุณวุฒิทางการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาโท	93	31.20
	ระดับปริญญาโท	167	56.00
	สูงกว่าระดับปริญญาโท	38	12.80
	รวม	298	100.00
4. ประเภทของบุคลากร	ข้าราชการ	123	41.30
	พนักงานมหาวิทยาลัย	102	34.20
	พนักงานราชการ	35	11.70
	ลูกจ้าง	38	12.80
	รวม	298	100.00

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
5. สายงานที่สังกัด	สายบริหาร	11	3.70
	สายวิชาการ	135	45.30
	สายสนับสนุน	152	51.00
รวม		298	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 75.80 อายุส่วนใหญ่ 35 - 45 ปี จำนวน 150 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50.30 คุณวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 167 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56.00 ประเภทของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 123 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 41.30 สายงานที่สังกัดส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน จำนวน 152 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 51.00

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้าน การนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และ ด้านผลลัพธ์ ดังแสดงผลใน ตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับ  
สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกเป็นรายด้าน  
และโดยรวมทุกด้าน

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการนำองค์กร	3.86	0.49	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	3.68	0.60	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.52	0.74	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.64	0.64	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	3.57	0.70	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	3.49	0.68	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ด้านผลลัพธ์	3.64	0.65	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง
โดยรวม	3.63	0.56	เห็นด้วยในระดับค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่า  $\bar{X} = 3.63$  S.D. = 0.56 โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยสูงที่สุด คือ ด้านการนำองค์กร มีค่า  $\bar{X} = 3.86$  S.D. = 0.49 รองลงมา คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีค่า  $\bar{X} = 3.68$  S.D. = 0.60 และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีค่า  $\bar{X} = 3.64$  S.D. = 0.64 ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มีค่า  $\bar{X} = 3.49$  S.D. = 0.68

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด ดังแสดงผลใน ตารางที่ 4 – ตารางที่ 26

**ตารางที่ 4** แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรเพศเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านการนำองค์กร	ชาย	72	3.63	0.53	4.46**
	หญิง	226	3.94	0.45	
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ชาย	72	3.31	0.78	4.95**
	หญิง	226	3.80	0.47	
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ชาย	72	3.14	0.99	4.10**
	หญิง	226	3.64	0.59	
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ชาย	72	3.25	0.86	4.85**
	หญิง	226	3.77	0.49	
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	ชาย	72	3.14	0.81	5.46**
	หญิง	226	3.70	0.61	
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	ชาย	72	2.97	0.86	6.51**
	หญิง	226	3.66	0.52	
ด้านผลลัพธ์	ชาย	72	3.35	0.73	3.98**
	หญิง	226	3.73	0.59	
โดยรวม	ชาย	72	3.26	0.72	5.46**
	หญิง	226	3.75	0.43	

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรเพศเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ด้วยค่า t - test for independent sample พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเพศชายและเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้านทุกด้านสูงกว่า บุคลากรเพศชาย

**ตารางที่ 5** แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ จำแนกตามตัวแปรอายุเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการนำองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.41	1.72
	ภายในกลุ่ม	295	69.40	0.24	
	รวม	297	70.21		
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.62	0.31	0.87
	ภายในกลุ่ม	295	104.64	0.36	
	รวม	297	105.26		
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างกลุ่ม	2	2.99	1.50	2.80
	ภายในกลุ่ม	295	157.70	0.54	
	รวม	297	160.69		
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.05	0.52	1.28
	ภายในกลุ่ม	295	120.40	0.41	
	รวม	297	121.45		
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.02	2.51	5.23**
	ภายในกลุ่ม	295	141.35	0.48	
	รวม	297	146.36		
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.02	1.51	3.30*
	ภายในกลุ่ม	295	135.33	0.46	
	รวม	297	138.35		
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.23	0.11	0.27
	ภายในกลุ่ม	295	124.30	0.42	
	รวม	297	124.53		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.81	0.41	1.30
	ภายในกลุ่ม	295	92.14	0.31	
	รวม	297	92.95		

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรอายุ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพบว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe's test ปรากฏผลดัง ตารางที่ 6 – ตารางที่ 7

**ตารางที่ 6** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามอายุ

อายุ ( $\bar{X}$ )	ต่ำกว่า 35 ปี (3.52)	35 – 45 ปี (3.49)	มากกว่า 45 ปี (3.84)
ต่ำกว่า 35 ปี (3.52)	-	0.03	0.32*
35 – 45 ปี (3.49)		-	0.35*
มากกว่า 45 ปี (3.84)			-

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ของบุคลากร ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 45 ปี

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ

อายุ ( $\bar{X}$ )	ต่ำกว่า 35 ปี (3.55)	35 – 45 ปี (3.40)	มากกว่า 45 ปี (3.65)
ต่ำกว่า 35 ปี (3.55)	-	0.15	0.10
35 – 45 ปี (3.40)		-	0.25*
มากกว่า 45 ปี (3.65)			-

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ของบุคลากร ที่มีอายุ ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 35 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุ 35 – 45 ปี



**ตารางที่ 8** แสดงการเปรียบเทียบความชัดเจนของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพารจัดการมหาวิทยาลัยฯ  
จำแนกตามตัวแปรคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

สภาพารจัดการ มหาวิทยาลัยฯ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการนำองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.11	1.05	4.57*
	ภายในกลุ่ม	295	68.10	0.23	
	รวม	297	70.21		
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.96	0.48	1.35
	ภายในกลุ่ม	295	104.30	0.35	
	รวม	297	105.26		
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.68	0.84	1.56
	ภายในกลุ่ม	295	159.01	0.54	
	รวม	297	160.69		
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.01	1.01	2.48
	ภายในกลุ่ม	295	119.44	0.41	
	รวม	297	121.45		
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.82	1.91	3.96*
	ภายในกลุ่ม	295	142.54	0.48	
	รวม	297	146.36		
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	0.54	1.16
	ภายในกลุ่ม	295	137.27	0.47	
	รวม	297	138.35		
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.14	1.07	2.59
	ภายในกลุ่ม	295	122.38	0.42	
	รวม	297	124.53		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.62	0.81	2.61
	ภายในกลุ่ม	295	91.33	0.31	
	รวม	297	92.95		

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการนำองค์กร และด้านการมุ่งเน้นบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพบว่า คะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการนำองค์กร และด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe's test ปรากฏผลดัง ตารางที่ 9 – ตารางที่ 10

**ตารางที่ 9** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา

คุณวุฒิทางการศึกษา ( $\bar{X}$ )	ต่ำกว่าปริญญาโท (3.97)	ปริญญาโท (3.79)	สูงกว่าปริญญาโท (3.93)
ต่ำกว่าปริญญาโท (3.97)	-	0.18*	0.04
ปริญญาโท (3.79)		-	0.14
สูงกว่าปริญญาโท (3.93)			-

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร ของบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาโท มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร แตกต่างกับบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับ

ต่ำกว่าปริญญาโท มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร สูงกว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท

**ตารางที่ 10** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯด้านการมุ่งเน้นบุคลากรจำแนกตามคุณวุฒิทางการศึกษา

คุณวุฒิทางการศึกษา ( $\bar{X}$ )	ต่ำกว่าปริญญาโท (3.65)	ปริญญาโท (3.47)	สูงกว่าปริญญาโท (3.78)
ต่ำกว่าปริญญาโท (3.65)	-	0.18	0.13
ปริญญาโท (3.47)		-	0.31*
สูงกว่าปริญญาโท (3.78)			-

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาโท มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร แตกต่างกับบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ  
จำแนกตามตัวแปรประเภทของบุคลากร เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการนำองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	7.43	2.48	11.59**
	ภายในกลุ่ม	294	62.79	0.21	
	รวม	297	70.21		
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.97	0.99	2.84*
	ภายในกลุ่ม	294	102.29	0.35	
	รวม	297	105.26		
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างกลุ่ม	3	13.93	4.64	9.30**
	ภายในกลุ่ม	294	146.76	0.50	
	รวม	297	160.69		
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	4.84	1.61	4.07**
	ภายในกลุ่ม	294	116.61	0.40	
	รวม	297	121.45		
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.21	1.40	2.90*
	ภายในกลุ่ม	294	142.16	0.48	
	รวม	297	146.36		
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.09	0.70	1.50
	ภายในกลุ่ม	294	136.26	0.46	
	รวม	297	138.35		
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.73	1.24	3.03*
	ภายในกลุ่ม	294	120.80	0.41	
	รวม	297	124.53		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.74	1.25	4.11**
	ภายในกลุ่ม	294	89.21	0.30	
	รวม	297	92.95		

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรประเภทของบุคลากร เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพบว่า คะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe's test ปรากฏผลดัง ตารางที่ 12 – ตารางที่ 18

**ตารางที่ 12** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ โดยรวม จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.70)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.48)	พนักงานราชการ (3.74)	ลูกจ้าง (3.72)
ข้าราชการ (3.70)	-	0.22*	0.04	0.02
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.48)		-	0.26	0.24
พนักงานราชการ (3.74)			-	0.02
ลูกจ้าง (3.72)				-

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม ของบุคลากร ที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากร กลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่ม

ข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมสูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงาน มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 13** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.89)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.71)	พนักงานราชการ (3.80)	ลูกจ้าง (4.22)
ข้าราชการ (3.89)	-	0.18*	0.09	0.33*
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.71)		-	0.09	0.51*
พนักงานราชการ (3.80)			-	0.42*
ลูกจ้าง (4.22)				-

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร ของบุคลากรที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่าบุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร แตกต่างกับ บุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย บุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนครตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กรสูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร แตกต่างกับ บุคลากรกลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการ จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำ องค์กรสูงกว่าบุคลากรกลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ

**ตารางที่ 14** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามประเภทของ  
บุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.71)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.55)	พนักงานราชการ (3.76)	ลูกจ้าง (3.84)
ข้าราชการ (3.71)	-	0.16	0.05	0.13
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.55)		-	0.21	0.29*
พนักงานราชการ (3.76)			-	0.08
ลูกจ้าง (3.84)				-

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนน เฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของบุคลากร ที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี  
Scheffe's test พบว่า บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผน  
เชิงกลยุทธ์ แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  
นัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผน  
เชิงกลยุทธ์ สูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 15** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามประเภท  
ของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.70)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.24)	พนักงานราชการ (3.73)	ลูกจ้าง (3.49)
ข้าราชการ (3.70)	-	0.46*	0.03	0.21
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.24)		-	0.49*	0.25
พนักงานราชการ (3.73)			-	0.24
ลูกจ้าง (3.49)				-

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร ที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 16** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.75)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.47)	พนักงานราชการ (3.69)	ลูกจ้าง (3.71)
ข้าราชการ (3.75)	-	0.22*	0.04	0.02
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.47)		-	0.26	0.24
พนักงานราชการ (3.69)			-	0.02
ลูกจ้าง (3.71)				-

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ของบุคลากร ที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงาน



มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สูงกว่า บุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 17** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามประเภทของ บุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.67)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.41)	พนักงานราชการ (3.66)	ลูกจ้าง (3.56)
ข้าราชการ (3.67)	-	0.26*	0.01	0.11
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.41)		-	0.25	0.15
พนักงานราชการ (3.66)			-	0.10
ลูกจ้าง (3.56)				-

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรของบุคลากรที่มีประเภทของบุคลากรต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ นัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการ จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการ มุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 18** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านผลลัพธ์ จำแนกตามประเภทของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร ( $\bar{X}$ )	ข้าราชการ (3.62)	พนักงานมหาวิทยาลัย (3.56)	พนักงานราชการ (3.93)	ลูกจ้าง (3.65)
ข้าราชการ (3.62)	-	0.06	0.31	0.03
พนักงานมหาวิทยาลัย(3.56)		-	0.37*	0.09
พนักงานราชการ (3.93)			-	0.28
ลูกจ้าง (3.65)				-

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบ บคะแนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ ของบุคลากร ที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ แตกต่างกับบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรกลุ่มพนักงานราชการ มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์สูงกว่า บุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 19** แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นตามตัวแปรสายงานที่สังกัด เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการนำองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.31	5.73**
	ภายในกลุ่ม	295	67.58	0.23	
	รวม	297	70.21		
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.24	3.12	9.29**
	ภายในกลุ่ม	295	99.02	0.34	
	รวม	297	105.26		
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างกลุ่ม	2	12.20	6.10	12.12**
	ภายในกลุ่ม	295	148.49	0.50	
	รวม	297	160.69		
ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.27	2.64	6.69**
	ภายในกลุ่ม	295	116.18	0.39	
	รวม	297	121.45		
ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	8.95	4.48	9.61**
	ภายในกลุ่ม	295	137.41	0.47	
	รวม	297	146.36		
ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.21	1.11	2.40
	ภายในกลุ่ม	295	136.14	0.46	
	รวม	297	138.35		
ด้านผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.81	2.40	5.92*
	ภายในกลุ่ม	295	119.72	0.41	
	รวม	297	124.53		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.15	2.57	8.64**
	ภายในกลุ่ม	295	87.81	0.30	
	รวม	297	92.95		

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรสายงานที่สังกัด เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพบว่า คะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Scheffe's test ปรากฏผลดัง ตารางที่ 20 – ตารางที่ 26

**ตารางที่ 20** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ โดยรวม จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.08)	สายวิชาการ (3.72)	สายสนับสนุน (3.52)
สายบริหาร (4.08)	-	0.36	0.56*
สายวิชาการ (3.72)		-	0.20*
สายสนับสนุน (3.52)			-

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม ของบุคลากร ที่มี สายงานที่สังกัดต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสาย

บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

บุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

**ตารางที่ 21** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการนำองค์กร จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.27)	สายวิชาการ (3.90)	สายสนับสนุน (3.80)
สายบริหาร (4.27)	-	0.37*	0.47*
สายวิชาการ (3.90)		-	0.10
สายสนับสนุน (3.80)			-

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร ของบุคลากรที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน

**ตารางที่ 22** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.24)	สายวิชาการ (3.76)	สายสนับสนุน (3.57)
สายบริหาร (4.24)	-	0.48*	0.67*
สายวิชาการ (3.76)		-	0.19
สายสนับสนุน (3.57)			-

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของบุคลากรที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน

**ตารางที่ 23** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสายงานที่  
สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.26)	สายวิชาการ (3.64)	สายสนับสนุน (3.36)
สายบริหาร (4.26)	-	0.62*	0.90*
สายวิชาการ (3.64)		-	0.28
สายสนับสนุน (3.36)			-

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร ที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี

Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้าน การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และ สายสนับสนุนอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนว รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน

**ตารางที่ 24** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำแนก ตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.00)	สายวิชาการ (3.75)	สายสนับสนุน (3.52)
สายบริหาร (4.00)	-	0.25	0.48
สายวิชาการ (3.75)		-	0.23*
สายสนับสนุน (3.52)			-

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ของบุคลากร ที่มีสายงานที่สังกัด ต่างกัน เป็น รายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสาย สนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มี คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สูงกว่า บุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

**ตารางที่ 25** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (3.79)	สายวิชาการ (3.74)	สายสนับสนุน (3.40)
สายบริหาร (3.79)	-	0.05	0.39
สายวิชาการ (3.74)		-	0.34*
สายสนับสนุน (3.40)			-

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ของบุคลากร ที่มีสายงานที่สังกัด ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร แตกต่างกับบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

**ตารางที่ 26** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (Scheffe's) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ  
การจัดการมหาวิทยาลัยฯ ด้านผลลัพธ์ จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด ( $\bar{X}$ )	สายบริหาร (4.24)	สายวิชาการ (3.67)	สายสนับสนุน (3.57)
สายบริหาร (4.24)	-	0.57*	0.67*
สายวิชาการ (3.67)		-	0.10
สายสนับสนุน (3.57)			-

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ ของบุคลากร ที่มีสายงานที่สังกัด ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test พบว่า บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย



เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ แตกต่างกับ  
บุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสาย สนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ  
0.05 โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านผลลัพธ์ สูงกว่า  
บุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “สภาพและแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ” การวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด
3. เพื่อหาแนวทางทางการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดดด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2557 ประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2547) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนตัวอย่าง อย่างน้อย 298 คน สุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มีบุคลากรเป็นหน่วยในการสุ่ม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert)

(ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการองค์การตาม แนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำนวน 42 ข้อ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้าน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการองค์การตามแนวรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ อย่างอิสระ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม วัดระดับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัล คุณภาพแห่งชาติ แจกให้กับบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้รับการสุ่ม เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเพิ่มจากจำนวนตัวอย่าง ที่คำนวณได้ ร้อยละ 20 เพื่อป้องกันความคลาด เคลื่อนที่อาจเกิดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้น้อยกว่าจำนวนตัวอย่าง และรองรับแบบสอบถาม กลับคืน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 298 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.24
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาตรวจให้คะแนนตาม เกณฑ์การให้คะแนนที่ได้ระบุไว้
3. นำข้อมูลที่มีคุณภาพแล้ว ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวสถิติต่างๆ เพื่อให้ สามารถตอบปัญหาการวิจัยได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด ดังนี้

1. วิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด โดยใช้ค่าจำนวนและร้อยละ
2. วิเคราะห์สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนว รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผน เชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ จำแนกตามคุณลักษณะของบุคลากร ได้แก่ ตัวแปรเพศ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าที่ (t - test for independent sample) ส่วนตัวแปรอายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ สายงานที่สังกัด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe's test

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ สายงานที่สังกัด พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 75.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 35 - 45 ปี จำนวน 150 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 50.30 คุณวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 167 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56.00 ประเภทของบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ จำนวน 123 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 41.30 สายงานที่สังกัดส่วนใหญ่ เป็นสายสนับสนุน จำนวน 152 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 51.00

2. ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่า  $\bar{X} = 3.63$  S.D. = 0.56 โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการนำองค์กร มีค่า  $\bar{X} = 3.86$  S.D. = 0.49 รองลงมา คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีค่า  $\bar{X} = 3.68$  S.D. = 0.60 และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีค่า  $\bar{X} = 3.64$  S.D. = 0.64 ส่วนด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มีค่า  $\bar{X} = 3.49$  S.D. = 0.68

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัล

คุณภาพแห่งชาติ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด พบว่า

3.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน แตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้านทุกด้านสูงกว่า บุคลากรเพศชาย

3.2 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ แตกต่างกัน โดยบุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 45 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุ 35 – 45 ปี

3.3 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม ไม่ แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร และด้านการมุ่งเน้นบุคลากร แตกต่างกัน โดยบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการนำองค์กร สูงกว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท และบุคลากรที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท

3.4 บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีประเภทของบุคลากรต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับ

สภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ แตกต่างกัน โดยบุคลากรกลุ่มข้าราชการ มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ สูงกว่า บุคลากรกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

บุคลากรกลุ่มพนักงานราชการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านผลลัพธ์ สูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร สูงกว่า บุคลากรกลุ่มข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ

บุคลากรกลุ่มลูกจ้าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สูงกว่าบุคลากรกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

3.5 บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร และด้านผลลัพธ์ แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

บุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านผลลัพธ์ สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายวิชาการ และสายสนับสนุน

บุคลากรที่สังกัดสายวิชาการ มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม ด้านการ

วัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัด สายสนับสนุน

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง สภาพและแนวทางการพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบก้าวกระโดด ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และสายงานที่สังกัด ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผล โดยจำแนกตามประเด็นการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไป ถึงค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านการนำองค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่าผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีธรรมาภิบาล มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีและมีธรรมาภิบาลมาก ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกันมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระยา จะสาร (2553) ที่ว่า ผู้นำองค์กรต้องมีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ชัดเจน ต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานให้กับบุคลากร เพื่อสร้างเสริมทีมงานให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจนนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

1.2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกลยุทธ์ในระดับต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กร ได้ใกล้เคียงความเป็นเลิศ เนื่องจาก การวางแผนเชิงกลยุทธ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน เพราะการวางแผนที่ดี ย่อมส่งผลองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย ในทิศทางที่ต้องการได้

1.3 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีการ

ทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญกับการวัด การวิเคราะห์ และมีการทบทวนผลการดำเนินงาน ซึ่งนับว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการช่วยให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ เตียวต้อย (2551) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า เทคนิคและเครื่องมือการบริหารคุณภาพ นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพองค์กรแบบเบ็ดเสร็จ

1.4 ด้านผลลัพธ์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีสารสนเทศที่แสดงผลการดำเนินงานทุกด้าน มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่โปร่งใส เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานทุกด้าน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระยา จะสาร (2553) ที่ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า หัวใจสำคัญของการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ คือผู้นำองค์กรต้องมีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ชัดเจน

1.5 ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่ามหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในส่วนที่รับผิดชอบมากที่สุด แสดงว่ามหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยนำเข้าไปที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ เตียวต้อย (2551) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า การให้ความสำคัญกับพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพองค์กรแบบเบ็ดเสร็จ

1.6 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมหาวิทยาลัย มีการจัดการองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีกระบวนการบริหารหลักสูตรที่พัฒนาผู้เรียนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นหลัก มีการบริหารหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ มีคุณลักษณะตามที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ เตียวต้อย (2551) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารคุณภาพองค์กรแบบเบ็ดเสร็จ

1.7 ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดการองค์กรตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ น้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นมหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญกับ การบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบงาน การออกแบบ การจัดการ การควบคุม การวัดผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนางาน การควบคุมต้นทุน



การจัดการความปลอดภัย การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรมต่างๆ ให้มากขึ้นโดยควรนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพ ต้นทุน บริหารความเสี่ยง เป็นการช่วยลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ อนันต์ เตียวต้อย (2551) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล พบว่า การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหาร คุณภาพองค์กรแบบเบ็ดเสร็จ

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัล คุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ สายงานที่สังกัด ปรากฏผลดังนี้

2.1 ตัวแปรเพศ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรเพศ หญิง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวมและรายด้านทุกด้านสูงกว่า บุคลากรเพศชาย

2.2 ตัวแปรอายุ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากร ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และ 35 – 45 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ สูงกว่าบุคลากร ที่มีอายุ 35 – 45 ปี

2.3 ตัวแปรคุณวุฒิทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัล คุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการนำ องค์กร สูงกว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทาง การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร สูง กว่าบุคลากร ที่มีคุณวุฒิทางการศึกษา ระดับปริญญาโท

2.4 ตัวแปรประเภทของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพการจัดการมหาวิทยาลัยตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยบุคลากรกลุ่มข้าราชการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม สูงกว่าบุคลากร กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

2.5 ตัวแปรสายงานที่สังกัดผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่สังกัดสายงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัย ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรที่สังกัดสายบริหาร มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยรวม สูงกว่าบุคลากร ที่สังกัดสายสนับสนุน

จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับสภาพ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จำแนกตามตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คุณวุฒิทางการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ สายงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการมหาวิทยาลัย ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ยังขาดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจทำให้บุคลากรไม่สามารถทำงานให้บรรลุผลการดำเนินงานที่ดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติยา อินทกาญจน์ (2553) ที่ศึกษาการเรียนรู้อัตระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า การเรียนรู้อัตระดับทีมขององค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือทีมมีการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ได้รับการเพิ่มอำนาจ มีการสร้างพลังของกลุ่มสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆและ การประสานงาน มีบทบาทและวิธีการถ่ายทอดการปฏิบัติต่อทีมอื่นๆ มีวิธีการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติและบอกข้อเท็จจริงต่อกัน สร้างความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยง การให้อภัยและการให้กำลังใจ และรูปแบบการสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีมด้วยการสนทนาและการอภิปราย มีพฤติกรรมการเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันและการเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติ

## ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยคณะผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการจัดการองค์กรเพื่อให้สามารถเทียบเคียง รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมให้มีการบูรณาการระหว่างการทำงานหลักและงานสนับสนุนให้สามารถเชื่อมโยงกันได้
2. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มหาวิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่ช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้สะดวกและเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการให้ข้อมูล
3. ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
4. ด้านผลลัพธ์ มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่แสดงถึงความผูกพัน ระหว่างผู้เรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชน ให้มีความชัดเจนและทันสมัยอยู่เสมอ
5. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ทบทวนเพื่อหาจุดบกพร่องของการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพต่อไป
6. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยฯ ควรเน้นให้มีการกำกับดูแล การ จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
7. ด้านการนำองค์กร ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เช่น บุคลากรทุกระดับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับมหาวิทยาลัย (ศิษย์ปัจจุบัน ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต ศิษย์เก่า) และชุมชน ด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบการศึกษา เพื่อให้ได้แนวทาง ในการพัฒนามหาวิทยาลัยที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลได้ทุกกลุ่ม
2. ควรมีการศึกษาระดับวิจัยที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยมาตรฐานสากล เพื่อค้นหาแนวทางในการส่งเสริมการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลต่อไป

3. ควรมีการศึกษาสภาพและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการมหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถผลิตบัณฑิตได้ตรงตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อมหาวิทยาลัย



บรรณานุกรม



### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา อินทกาญจน์. 2553. การเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษา องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขจร ก่อเกียรติวินิช. 2551. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการบริการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสตึก จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตติมา บรรจงสัตย์. 2546. ความต้องการพัฒนาองค์กรของครูโรงเรียนเทคโนโลยีแหลมทอง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2547. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2547. คู่มือการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS. นนทบุรี: โรงพิมพ์นิติการพิมพ์.
- นริณี ชวนเกริกกุล. 2543. "Benchmarking: วิธีการจัดระบบของธุรกิจระหว่างประเทศสู่ความเป็นเลิศ". ผู้ส่งออก . ฉบับที่ 14 มี.ค. 2543.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมพร เรืองเชิงชุม. 2546. "แนวคิดในการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการพัฒนาองค์กร". วารสารประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น . ปีที่4 ฉบับที่ 2 ก.ค.-ธ.ค.
- ปาณิสรา สิงหนงษ์. 2555. การบริหารตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ส่งผลต่อการเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทฟิงเกอร์ปรีนแอนด์มีเดียจำกัด .
- พีรศักดิ์ วรสุนทรโรสถ. 2542. วัตรอยเท้าข้าง Benchmarking. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุรวัดน์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539. เอกสารชุดฝึกอบรมการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง

นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รณินทร์ กิจกล้า. 2557. **Benchmarking: เครื่องมือพัฒนาองค์กรสู่การบริหารจัดการ**

สมัยใหม่. <http://www.thaindc.org>

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ:

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ 2538. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษากทม. :** สุวีริยาสาส์น

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540. **สถิติวิทยาทางการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นวงศ์สว่าง เซาท์ซิด

. "Benchmarking กับการพัฒนาองค์กร" โดมทัศน์.

วรรณิ ต. ตระกูล. 2557. **การบริหารและการพัฒนาองค์กร.** <http://www.kmitnbxmie8.com>.

วีระยา จะสาร. 2553. "การประเมินกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตาม

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่"

รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : บริษัทธีระ

ฟิล์มและไซเท็กซ์.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2551. **การเตรียมองค์กรเพื่อรับการตรวจประเมินตาม**

**แนวทาง TQA.** กรุงเทพฯ : พงษ์วารินการพิมพ์.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.2552. **องค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์กร.** ออนไลน์

สมชาติ น้อยศิริสุขและอภิรดี ไชยศรี. 2547. **การตรวจประเมินตนเองและการปฏิบัติการ**

**ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.** กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ

คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

สมศักดิ์ เจตสุรกันต์ และบุษบา เจริญผล.2542. "การวิเคราะห์และเทียบเคียงผลการดำเนินงาน

(Benchmarking)". วารสารข้าราชการ . ฉบับที่ 44 ม.ค.-ก.พ.

สายยนต์ กุลทา. 2549. **การบริหารจัดการโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศแบบก้าวกระโดดด้วย**

**การเทียบเคียงสมรรถนะตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติทางการศึกษา ของ**

**โรงเรียนบ้านทุ่งท่าเสา อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์**

**ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.**

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.2553. **ข้อเสนอ การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง**

**(พ.ศ. 2552 - 2561).** กรุงเทพฯ. บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. 2556. **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2557 -2558.**

กรุงเทพฯ : บริษัทแกรนด์อาร์ต ครีเอทีฟ จำกัด

- อนันต์ เตียวต้อย. 2551. รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อริสา ส้ารอง. 2552. “กลยุทธ์การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาองค์กร”. วารสารการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง . ปีที่ 5.
- Bloom, Benjamin S. 1976. **Human Characteristics and School Learning**. New York: Mc Graw - Hall Book Co.
- Cronbach, Lee J. 1970. **Essential of Psychology Testing**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภา แสงสินเจริญชัย การศึกษามหาบัณฑิต(การอุดมศึกษา)  
สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. อาจารย์สมใจ ฉินธนะปทุมพร บัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. อาจารย์ศรีนาย คุณนทราศัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีรญา เชตุพงษ์ การศึกษามหาบัณฑิต(ธุรกิจศึกษา)  
สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. อาจารย์สมศรี เว็นทอง บัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภาคผนวก ข.

ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัย ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ



คุณภาพแบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ด้านค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น

1. ด้านการนำองค์กร

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
1.	19.3800	4.6486	.2332	.7562	ใช้ได้
2.	19.3000	4.7449	.5736	.6647	ใช้ได้
3.	19.6000	3.8367	.5238	.6559	ใช้ได้
4.	19.2200	4.4200	.5306	.6591	ใช้ได้
5.	19.2000	4.2041	.4753	.6714	ใช้ได้
6.	19.3000	4.3776	.5127	.6622	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .7177



## 2. ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
7.	18.3200	9.5282	.6330	.8443	ใช้ได้
8.	18.2800	8.9812	.7669	.8176	ใช้ได้
9.	18.1600	10.8718	.5476	.8573	ใช้ได้
10.	18.3200	9.8547	.7016	.8319	ใช้ได้
11.	18.3800	9.6690	.7713	.8206	ใช้ได้
12.	18.4400	9.7208	.5558	.8608	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .8625

## 3. ด้านการมุ่งเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
13.	17.1200	16.2710	.8019	.9018	ใช้ได้
14.	17.3600	16.1127	.7089	.9141	ใช้ได้
15.	17.2400	16.4310	.7531	.9078	ใช้ได้
16.	17.4000	15.5102	.8273	.8974	ใช้ได้
17.	17.4000	15.9592	.7564	.9073	ใช้ได้
18.	17.5800	15.3914	.7899	.9028	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .9198

#### 4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
19.	18.3200	10.7527	.7268	.8513	ใช้ได้
20.	18.0800	13.1363	.5191	.8820	ใช้ได้
21.	18.1800	11.3751	.7519	.8459	ใช้ได้
22.	18.2800	10.1649	.8153	.8337	ใช้ได้
23.	18.0000	12.1224	.7327	.8518	ใช้ได้
24.	17.9400	12.7514	.5922	.8719	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .8783

#### 5. ด้านการมุ่งเห็นบุคลากร

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
25.	17.9200	12.8914	.8178	.8583	ใช้ได้
26.	17.5200	14.4180	.6336	.8878	ใช้ได้
27.	17.6800	14.1812	.7540	.8707	ใช้ได้
28.	17.8800	12.5567	.8061	.8606	ใช้ได้
29.	17.8200	13.8241	.6996	.8779	ใช้ได้
30.	17.8800	15.2506	.5953	.8926	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .8940

## 6. ด้านการมุ่งเห็นการปฏิบัติการ

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
31.	17.8400	9.5657	.8463	.8513	ใช้ได้
32.	17.8200	11.8241	.6636	.8803	ใช้ได้
33.	17.7400	11.2167	.8293	.8560	ใช้ได้
34.	17.5800	12.1261	.5672	.8948	ใช้ได้
35.	17.7000	11.1939	.7691	.8640	ใช้ได้
36.	17.6200	12.3220	.6297	.8853	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .8918

## 7. ด้านผลลัพธ์

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted	คุณภาพ
37.	18.3200	8.9159	.6153	.8925	ใช้ได้
38.	18.2600	8.8494	.6682	.8848	ใช้ได้
39.	18.4200	8.9833	.6326	.8897	ใช้ได้
40.	18.5800	7.7588	.8033	.8634	ใช้ได้
41.	18.4600	7.8453	.8713	.8523	ใช้ได้
42.	18.3600	8.3167	.7279	.8758	ใช้ได้

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 6

Alpha = .8956



คุณภาพแบบสอบถามวัดสภาพการจัดการมหาวิทยาลัยฯ ตามแนวรางวัลคุณภาพ  
แห่งชาติ รวมทั้งฉบับ

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 42

Alpha = .9722



## คณะผู้วิจัย

### หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ	สนทยา เขมวีรัตน์
สถานที่ติดต่อ	79/235 หมู่บ้านลภาวัน 9 ตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ

### ประวัติการศึกษา

2529	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การเงินและธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2542	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) การอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย

- คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ
- คุณลักษณะของอาจารย์ สายบริหารธุรกิจ ตามความคาดหวังของนักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- การศึกษาการดำเนินงาน เพื่อป้องกัน และแก้ไขการประพฤติผิดระเบียบวินัย ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

- ปัจจัยที่สัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ความรู้และทัศนะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ
- ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ ต่อการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- การวางแผนทางการเงินของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ทัศนคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาการเงินธุรกิจ ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ผ่านการเรียนแบบร่วมมือ
- การพัฒนาการเรียนการสอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการออม กรณีศึกษาชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
- ความรู้และทัศนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเงินส่วนบุคคล: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความรู้และเจตคติเกี่ยวกับการจัดการขยะเพื่อสร้างรายได้ กรณีศึกษาชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

## ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงใจ เขมวรัตน์
สถานที่อยู่อาศัย	บ้านเลขที่ 79/235 หมู่บ้านลภาวัน 9 ตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2521	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) เอกวิทยาศาสตร์ทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ.2542	การศึกษามหาบัณฑิต(กศ.ม.) สาขาวิชาการวิจัยและวัดผล การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

## ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย

- ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการทำวิจัยของอาจารย์วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร
  - ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร
    - การศึกษาการดำเนินงานเพื่อป้องกัน และแก้ไขการประพตติผิดระเบียบวินัย ของนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
      - คุณลักษณะของอาจารย์สายบริหารธุรกิจตามความคาดหวังของนักศึกษา อาจารย์  
และผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
        - สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของผู้บริหารและอาจารย์ในการพัฒนาอาจารย์  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
          - ทักษะคติ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาสถิติ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร ที่ผ่านการเรียนแบบร่วมมือ
          - ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- ปัจจัยที่สัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับมลพิษสิ่งแวดล้อมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ความรู้และทัศนะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ
- ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ ต่อการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- การวางแผนทางการเงินของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ทัศนคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาการเงินธุรกิจ ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ผ่านการเรียนแบบร่วมมือ
- การพัฒนาการเรียนการสอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความรู้และทัศนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเงินส่วนบุคคล: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร
- การประเมินหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการออม กรณีศึกษาชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการเงินส่วนบุคคลของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษา ระดับปริญญาตรี ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- การศึกษาลักษณะความเป็นพลเมืองดีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ความรู้และเจตคติเกี่ยวกับการจัดการขยะเพื่อสร้างรายได้ กรณีศึกษาชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

### ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ	รองศาสตราจารย์สุภัทรา โกไศยกานนท์
สถานที่ติดต่อ	86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กทม. 10300
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ประวัติการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย	- การสื่อสารเพื่อการจัดการ - ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ	อาจารย์สมใจ ฉินชนะปทุมพร
สถานที่อยู่อาศัย	บ้านเลขที่ 155 หมู่บ้านพงษ์ศิริชัย 3 ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กทม.10170
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ
ประวัติการศึกษา	2525 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2545 บัญชีมหาบัณฑิต (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย

- ปัญหาการเรียนรายวิชาการบัญชีขั้นต้น ของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- การพัฒนาการเรียนการสอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการออม กรณีศึกษาชุมชนพระยาประสิทธิ์ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
- ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ใน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

