



บทความวิจัย

การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 กรณีศึกษา : องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งที่เน้นการถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ณัฐริธา หอพิบูลสุข* และ ฉัตรธรรม สุขเสมอ

ภาควิชาการพัฒนารุกิจและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารุกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 1456 4765 อีเมล: nattira.h@bid.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.bid.2021.03.022

รับเมื่อ 2 สิงหาคม 2564 แก้ไขเมื่อ 5 ตุลาคม 2564 ตอรับเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2564 เผยแพร่ออนไลน์ 14 ธันวาคม 2564

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 กรณีศึกษา : องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งที่เน้นการถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ที่เริ่มเข้าทำงาน ปี พ.ศ. 2562-2563 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอายุงาน 1 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายที่ใช้องค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาการรับรู้ข้อมูลขององค์กรของพนักงานใหม่ (องค์กรมหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ 1) การรับรู้ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$) 2) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญขององค์กรภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.77$) 3) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์องค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$) 4) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระดับองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$) และ 5) การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดเชิงกลยุทธ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.41$) สรุปได้ว่า พนักงานใหม่สามารถรับรู้ข้อมูลองค์กรที่ใช้รูปแบบการนำเสนอแบบ PMQA 4.0 ในระดับที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้

คำสำคัญ: การรับรู้ข้อมูลองค์กร แนวคิด PMQA 4.0 พนักงานใหม่ องค์กรมหาชน

การอ้างอิงบทความ: ณัฐริธา หอพิบูลสุข และ ฉัตรธรรม สุขเสมอ. (2564). การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 กรณีศึกษา : องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งที่เน้นการถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. *วารสารพัฒนารุกิจและอุตสาหกรรม*, 1(3), 64 – 76.



Research Article

New Employees' Corporate Information Recognition Using the PMQA 4.0 Policy: A Case Study of a Public Organization Encouraging Science and Technology Transfer and Development

Nattira Horpibulsuk* and Chattatham Suksamer

Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

*Corresponding Author, Tel. 08 1456 4765, E-mail: nattira.h@bid.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.bid.2021.03.022

Received 2 August 2021; Revised 5 October 2021; Accepted 11 November 2021; Published online: 14 December 2021

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The study aimed to explore new employees' recognition levels of corporate information on the basis of PMQA 4.0. The population consisted of 30 staff members who started working in the year 2019-2020. The research instrument was a set of questionnaire survey. Statistical measures for data analysis encompassed percentage, mean, standard deviation. As results, the majority of respondents were female, aged 20-30 years, possessing one year's experience and pursuing social science career paths. Considering overall factors, new employees' recognition of corporate information was at a high level, listed in descending order of priority as follows: 1) Perception of organizational environment; 2) Perception and Recognition of overall organizational description; 3) Perception of overall organizational situation, 4) Perception of organizational relationship; and 5) Perception of information of overall strategic context. In conclusion, the new employees were able to recognize corporate information with the implementation of PMQA 4.0. Therefore the policy and procedures were considered applicable in the workplace.

Keywords: Corporate's Information Recognition, PMQA Concept, New Employees, Public Organization

Please cite this article as: Horpibulsuk, N., & Suksamer, C. (2021). New Employees' Corporate Information Recognition Using the PMQA 4.0 Policy: A Case Study of a Public Organization Encouraging Science and Technology Transfer and Development. *Journal of Business and Industrial Development*, 1(3), 64 – 76.



1. บทนำ

ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ทำให้การอบรมเพื่อให้พนักงานใหม่ที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานมีการรับรู้ข้อมูลขององค์กร และทำงานในช่วงทำงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ยาก เนื่องจากเป็นบุคลากรใหม่ ต้องการใช้เวลาทำความเข้าใจวิธีการทำงานตามที่องค์กรต้องการ และต้องการทราบแนวทางการประเมินผลเพื่อให้สามารถผ่านการประเมินผลและเป็นพนักงานในองค์กรต่อไปได้ ซึ่งในช่วงของการ Work from Home นั้น การประเมินผลนั้นทำได้ยากหากประเมินโดยดูจากพฤติกรรมการทำงาน [1] เนื่องจากหัวหน้าไม่สามารถเห็นการทำงานของลูกน้อง ดังนั้นการดำเนินการอบรมให้พนักงานใหม่ได้รับรู้ถึงข้อมูลองค์กรด้านต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นฐานในการประเมินผลพนักงานเหล่านั้นได้ในอนาคตเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ

ลักษณะขององค์การมหาชน เป็นองค์กรภาครัฐรูปแบบหนึ่ง (องค์การมหาชนจะเรียกแทนหน่วยงานตนเองว่า องค์กร) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบบริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม เช่น การศึกษา การวิจัย การฝึกอบรม ซึ่งไม่เหมาะที่จะใช้วิธีการของราชการในการบริหาร แต่สามารถบริหารได้ด้วยตนเองตามพระราชบัญญัติ องค์กรมหาชนมีการจัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 และองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ (หน่วยงานในกำกับ) โดยองค์การมหาชนในปัจจุบัน จำแนกตามกลุ่มมีทั้งหมดสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พัฒนาและดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐเฉพาะด้าน ให้เกิดผลในทางปฏิบัติภายใต้ระยะเวลาจำกัด เน้นการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ การบริหารเครือข่ายหรือการบริหารองค์กรที่มีสาขาทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ กลุ่มที่ 2 บริการที่ใช้เทคนิควิชาการเฉพาะด้านหรือสหวิทยาการ และกลุ่มที่ 3 บริการสาธารณะทั่วไป [2]

องค์การมหาชนสามารถบริหารได้ด้วยตนเอง แต่เพื่อความโปร่งใสและการบริการประชาชน ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีมตินำตัวชี้วัด PMQA 4.0 ที่ใช้ในหน่วยงานราชการมาใช้วัดกับองค์การมหาชนทุกแห่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 [3] โดยในปัจจุบันยังมีองค์การมหาชนที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับการประเมิน PMQA 4.0 ดังเช่นกรณีขององค์การมหาชนตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ดังนั้นการหาแนวทางเพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานในช่วงโควิด-19 ที่เน้นการทำงานที่บ้าน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับรู้ข้อมูลองค์กรและแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการประเมินผลโดยใช้แนวทาง PMQA 4.0 จึงมีความสำคัญ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA 4.0) เป็นการปรับใช้แนวคิดของ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่มีหัวข้อ หลัก 7 ข้อ [4] โดย PMQA 4.0 ปรับใช้ทั้ง 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ 1. การนำองค์กร 2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5. การมุ่งเน้นทรัพยากร 6. การจัดการกระบวนการ 7. ผลลัพธ์การดำเนินการ โดยสำหรับองค์การมหาชนในงานวิจัยนี้ มีหัวข้อการอบรมที่พนักงานใหม่ต้องรู้เพื่อทราบข้อมูลองค์กร ซึ่งตรงกับแนวคิด PMQA 4.0 [2] ได้ดังตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิด PMQA 4.0 และหัวข้อในการอบรม ต่อไปนี้



ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบแนวคิด PMQA 4.0 และหัวข้อในการอบรม

PMQA 4.0	หัวข้อของข้อมูลที่พนักงานใหม่ควรทราบ
1. การนำองค์การ	สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (การรู้จักตนเองโดยทราบถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและปรัชญาของผู้บริหาร)
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	แนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (การรู้จักลูกค้า)
4. การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	การเข้าใจสถานการณ์ (ในการนำข้อมูลกระทรวงต้นสังกัดขององค์กรมาชาน มาปรับใช้ในการทำงานและตัดสินใจได้)
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร	
6. การจัดการกระบวนการ	ลักษณะที่สำคัญขององค์กร หมายถึงแนวทางการดำเนินงานขององค์กร
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	จะถูกกล่าวไว้ในหัวข้อแนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการปรับใช้แนวคิด PMQA 4.0 สำหรับหัวข้อของข้อมูลที่พนักงานใหม่ควรทราบ โดยงานวิจัยนี้ใช้เพียง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ลักษณะที่สำคัญขององค์กร 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร 3. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร 4. การเข้าใจสถานการณ์ และ 5. แนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่แต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน ดังที่ แสงเดือน [5] กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึก ซึ่งเป็นข้อมูลดิบจากสังเกต มาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดการรับรู้ของ Bloom [6] จะถูกใช้ในการแบ่งระดับของการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยการรับรู้ของ Bloom แบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ 1. การจดจำ (Remember) จำแนกประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกเรื่องราวนั้น ๆ ออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ 2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถบ่งบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการแปลความหลัก ตีความ สรุปใจความสำคัญได้ 3. การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์ และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่ได้รู้มานำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้ 4. การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถแยกความรู้ออกเป็นส่วน ทำความเข้าใจที่ละส่วนว่าสัมพันธ์หรือแตกต่างกันอย่างไร 5. การสังเคราะห์ (Synthesis) สามารถรวมความรู้ต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ทำให้เกิดเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ 6. การประเมินค่า (Evaluation) สามารถตัดสินคุณค่าอย่างมีเหตุผล

ในการศึกษาสำหรับพนักงานใหม่จะใช้เพียงสามระดับแรกเท่านั้น โดยในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการทราบว่าข้อมูลขององค์กรไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กร ยุทธศาสตร์องค์กร ความสัมพันธ์ขององค์กรกับกระทรวงต้นสังกัด ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นหลักในระบบ PMQA 4.0 นั้นทำให้พนักงานใหม่รับรู้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด เพื่อสามารถนำไปปรับใช้กับการอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ต่อไปในอนาคต



1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งที่เน้นการถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2. วิธีกรวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษา ระดับการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ขององค์การมหาชนแห่งหนึ่งที่เน้นการถ่ายทอดและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานใหม่ที่เริ่มงานในปี พ.ศ. 2562-2563 ทั้งสิ้น 30 คน โดยผู้ศึกษาสำรวจจำนวนประชากรคือผู้ที่ไม่เคยเข้าอบรมปฐมนิเทศ หรือการอบรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลองค์กรมาก่อน พบว่าประชากรมีจำนวน 30 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือ ได้แก่แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฝ่ายที่สังกัด โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลองค์กร โดยการปรับใช้แนวคิด PMQA 4.0 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ลักษณะที่สำคัญขององค์กร จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ 3 ระดับ ได้แก่ จำได้ เข้าใจ และปรับใช้
- 2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ 3 ระดับ ได้แก่ จำได้ เข้าใจ และปรับใช้
- 3) ความสัมพันธ์ระดับองค์กร จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ 3 ระดับ ได้แก่ จำได้ เข้าใจ และปรับใช้
- 4) สถานการณ์องค์กร จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ 3 ระดับ ได้แก่ จำได้ เข้าใจ และปรับใช้
- 5) แนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ 3 ระดับ ได้แก่ จำได้ เข้าใจ และปรับใช้

โดยทุกข้อมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) รวมจำนวน 16 ข้อ ระดับคะแนนของแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดย 5 หมายถึง ระดับการรับรู้มากที่สุด และระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด



2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลองค์กรที่ใช้แนวคิด PMQA 4.0 เป็นฐานด้านต่าง ๆ โดยได้กล่าวถึงเรื่องนี้ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.3.3 นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2 คน และ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมหาชนที่เป็นกรณีศึกษา 1 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมถูกต้อง และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.3.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานใหม่ในองค์การมหาชน ที่เป็นกรณีศึกษา โดยส่งแบบสอบถามผ่าน Google Form ไปยังพนักงานใหม่ จำนวน 30 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือและอธิบายให้พนักงานใหม่ได้ทราบว่าการทำงานแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อคะแนนการประเมินผลรายปีของพนักงาน

2.3.5 ตรวจสอบความถูกต้องและมีความสมบูรณ์ที่นำไปวิเคราะห์ได้จำนวน 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2.3.6 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ และประมวลผลต่อไป

2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการศึกษา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 1 ปี และอยู่ในกลุ่มงาน (Job Family) ด้านการบริหารองค์กรใช้องค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์เป็นหลัก ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร และฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ และรองลงมาคือ กลุ่มงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ ฝ่ายนวัตกรรมวิจัย ฝ่ายส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีและดิจิทัล

3.2 ผลการศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลองค์กรตามแนวคิด PMQA 4.0

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยรวม

การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยรวม	ค่าเฉลี่ยประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญขององค์กร	3.77	0.82	มาก	2
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.78	0.87	มาก	1
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระดับองค์กร	3.59	0.82	มาก	4
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์องค์กร	3.73	0.87	มาก	3



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยรวม (ต่อ)

การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยรวม	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
5.ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดเชิงกลยุทธ์	3.41	0.75	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.66	0.84	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญขององค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์องค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระดับองค์กร และ ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านลักษณะที่สำคัญขององค์กร

การรับรู้ข้อมูลด้านลักษณะที่สำคัญขององค์กร	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ท่านเข้าใจการดำเนินงานขององค์กร	3.70	0.79	มาก	2
2.ท่านสามารถอธิบายลักษณะการดำเนินงานขององค์กรได้	3.67	0.80	มาก	3
3.ท่านสามารถนำข้อมูลลักษณะการดำเนินงานขององค์กรไป ปรับใช้ในการทำงานได้	3.93	0.87	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.77	0.82	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านลักษณะที่สำคัญขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่าข้อคำถาม ท่านสามารถนำข้อมูลลักษณะการดำเนินงานขององค์กรไปปรับใช้ในการทำงานได้อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อคำถาม ท่านเข้าใจการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับมาก และข้อคำถาม ท่านสามารถอธิบายลักษณะการดำเนินงานขององค์กรได้อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การรับรู้ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ท่านทราบวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น	3.97	0.81	มาก	1
2.ท่านสามารถยกตัวอย่างพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านได้	3.67	0.88	มาก	3
3.ท่านสามารถอธิบายวิสัยทัศน์ขององค์กรได้	3.73	0.87	มาก	2
4.ท่านสามารถนำวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ไปปรับใช้ได้	3.73	0.94	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.77	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถาม ท่านทราบวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ชัดเจนยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อคำถาม ท่านสามารถอธิบายวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ และท่านสามารถนำวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรไปปรับใช้ในการทำงานได้ อยู่ในระดับมาก เท่ากัน และข้อคำถามท่านสามารถยกตัวอย่างพันธกิจขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านได้อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กร

การรับรู้ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กร	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ท่านสามารถแบ่งประเภทระหว่างลูกค้าและพันธมิตรขององค์กรได้	3.60	0.77	มาก	2
2.ท่านสามารถบอกความแตกต่างระหว่างลูกค้าและพันธมิตรได้	3.67	0.80	มาก	1
3.ท่านสามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและพันธมิตรไปปรับใช้กับการทำงานได้	3.50	0.90	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.59	0.82	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถาม ท่านสามารถบอกความแตกต่างระหว่างลูกค้าและพันธมิตรได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ข้อคำถาม ท่านสามารถแบ่งประเภทระหว่างลูกค้าและพันธมิตรขององค์กรได้อยู่ในระดับมาก และข้อคำถามท่านสามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและพันธมิตรไปปรับใช้กับการทำงานได้อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ตารางที่ 6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสถานการณ์องค์กร

การรับรู้ข้อมูลด้านสถานการณ์องค์กร	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ท่านเข้าใจบทบาทขององค์กร	3.93	0.87	มาก	1
2.ท่านสามารถเชื่อมโยงบทบาทขององค์กรกับกระทรวงต้นสังกัด	3.67	0.88	มาก	2
3.ท่านสามารถนำข้อมูลของกระทรวงต้นสังกัด มาปรับใช้กับการทำงานได้	3.60	0.86	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.73	0.87	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสถานการณ์องค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถาม ท่านเข้าใจบทบาทขององค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อคำถาม ท่านสามารถเชื่อมโยงบทบาทขององค์กร กับกระทรวงต้นสังกัด อยู่ในระดับมาก และข้อคำถาม ท่านสามารถนำข้อมูลของกระทรวงต้นสังกัด มาปรับใช้กับการทำงานได้อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านแนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

การรับรู้ข้อมูลด้านแนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กร	ค่าเฉลี่ย ประชากร	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.ท่านสามารถอธิบายกลยุทธ์ขององค์กรได้	3.40	0.68	ปานกลาง	2
2.ท่านสามารถยกตัวอย่างยุทธศาสตร์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านได้	3.23	0.68	ปานกลาง	3
3.ท่านสามารถนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปรับใช้กับการทำงานได้	3.60	0.86	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.41	0.75	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านแนวคิดเชิงกลยุทธ์ขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถาม ท่านสามารถนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปรับใช้กับการทำงานได้อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อคำถามท่านสามารถอธิบายกลยุทธ์ขององค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลางและ ข้อคำถามความสามารถในการยกตัวอย่างยุทธศาสตร์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านได้ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. การสรุปและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาสามารถสรุปผลได้ว่า การรับรู้ข้อมูลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่ในอันดับที่หนึ่ง โดยเฉพาะในรายข้อคำถามการรับรู้วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น อันดับที่สอง การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านลักษณะที่สำคัญขององค์กร โดยเฉพาะในรายข้อคำถามการนำข้อมูลลักษณะการดำเนินงานขององค์กรไปปรับใช้ในการทำงานได้ ลำดับที่สามการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านสถานการณ์องค์กร โดยเฉพาะในรายข้อคำถามการเข้าใจบทบาทขององค์กร ลำดับที่สี่ การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กร โดยเฉพาะในรายข้อคำถามการแบ่งประเภทระหว่างลูกค้าและพันธมิตรขององค์กร และ การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ตามแนวคิด PMQA 4.0 ในด้านแนวคิดเชิงกลยุทธ์อยู่ในอันดับสุดท้าย โดยข้อคำถามการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปรับใช้กับการทำงานได้อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และข้อคำถามการยกตัวอย่างยุทธศาสตร์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ในอันดับสุดท้าย

4.2 อภิปรายผล

การรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตรงกับแนวคิด Malcolm Baldrige Award (MBQA) [4] หัวข้อหลัก 7 ข้อของ MBQA สามารถทำให้องค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานนั้น พนักงานต้องมีค่านิยมร่วมกัน (Core Value) ซึ่งสามารถพัฒนาได้จากการให้ข้อมูลเพื่อให้พนักงานเกิดการตระหนักรู้ถึงคุณค่าขององค์กร และสำหรับรายด้านพบว่าการรับรู้ข้อมูลองค์กรของพนักงานใหม่ แต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ลักษณะที่สำคัญขององค์กร มีการรับรู้ในระดับมาก โดยเฉพาะในรายข้อคำถาม ท่านสามารถนำข้อมูลลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ไปปรับใช้ในการทำงานได้ เนื่องจากเมื่อพนักงานใหม่เข้าใจลักษณะการดำเนินงานขององค์กรมหาชน และเข้าใจแนวทางในการประเมินผลองค์กรที่ใช้ฐานคิด PMQA 4.0 จะทำให้พนักงานใหม่ทราบหลักการในการทำงาน ทราบวิธีการทำงานว่าต้องทำอะไร เนื้อหาและข้อมูลแบบใดควรนำเสนอเพื่อผลการประเมินองค์กรตามหลัก PMQA 4.0 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้ออารีย์ [8] ที่ว่า การสื่อสารข้อมูลขององค์กรต่อพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้พนักงานนั้นมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ และมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรเพื่อใช้ในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นลักษณะสำคัญขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกได้รับรู้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรนั้นเป็นที่รู้จักมากขึ้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการรับรู้ในระดับมาก โดยเฉพาะในรายข้อคำถาม ท่านทราบวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรมหาชน เนื่องจากองค์กรมหาชนเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบหนึ่งที่วิสัยทัศน์และพันธกิจปรับตามนโยบายภาครัฐ [2] พันธกิจมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ของประเทศ ดังนั้นการที่พนักงานใหม่ทราบวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และทราบถึงพันธกิจที่มีการปรับเปลี่ยนไปอย่างชัดเจนจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลการประเมินองค์กรที่สอดคล้องกับแนวคิด PMQA 4.0 สอดคล้องกับ



งานวิจัยของ สุภษา และคณะ [9] เมื่อองค์กรเข้าสู่ระบบการประเมิน PMQA 4.0 การยอมรับวิสัยทัศน์และ พันธกิจขององค์กรนั้น ทำให้การปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกับองค์กร และปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ

3. ด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในรายข้อคำถามท่านสามารถบอกความแตกต่างระหว่างลูกค้าและพันธมิตรได้ เนื่องจากองค์กรมหาชน จัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการตามความต้องการขอประชาชนตามนโยบายภาครัฐเป็นหลัก [2] ดังนั้นลูกค้าที่สำคัญคือประชาชน และหน่วยงานกระทรวงต้นสังกัดขององค์กรมหาชนนั้น ๆ ดังนั้นการรับรู้ว่ามีใครคือลูกค้าหลักสามารถที่จะทำให้องค์กรมหาชนนั้น ๆ ได้ผลการประเมินองค์กรตามแนวทาง PMQA 4.0 อย่างเหมาะสม และการทราบถึงพันธมิตรองค์กร ถือว่ามีความสำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาจิตร และบังอร [10] ที่ว่า เมื่อพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่หรือเพิ่งเริ่มทำงานนั้น ได้รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระดับองค์กร ทำให้พนักงานได้รู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ระดับองค์กรกับองค์กรภาครัฐอื่นและองค์กรเอกชนต่าง ๆ และเมื่อได้รู้ข้อมูลอย่างถูกต้องก็สามารถพูดถึงข้อดีขององค์กรให้แก่ลูกค้าและพันธมิตรทราบได้ (Employee Endorsement)

4. ด้านสถานการณ์องค์กร มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในรายข้อคำถามการเข้าใจบทบาทขององค์กรเนื่องจากองค์กรมหาชน มีการดำเนินงานที่เน้นความคล่องตัว [2] และมีพันธกิจที่ปรับเปลี่ยนตามนโยบายภาครัฐซึ่งมีผลต่อการปรับโครงสร้างองค์กรด้วย ดังนั้นการเข้าใจบทบาทขององค์กรมีความสำคัญในการปฏิบัติที่มิทับซ้อนกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุฑิตา [11] พบว่าเมื่อพนักงานรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์กร ก็จะทำให้พนักงานนั้นเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองเช่นกัน และเมื่อพนักงานรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ก็จะทำให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านแนวคิดเชิงกลยุทธ์ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในโดยเฉพาะในรายข้อคำถามสามารถนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปรับใช้กับการทำงานได้ เนื่องจากในการทำงานในองค์กรมหาชนที่พันธกิจมีการปรับเปลี่ยนตามนโยบายภาครัฐ [2] ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กร ดังนั้นหากพนักงานใหม่รับรู้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และรู้จักปรับใช้ในการทำงานได้อย่างคล่องตัว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ และนิตยา [12] ที่ว่าการที่พนักงานรับรู้แนวทางปฏิบัติงานหรือมีกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานในองค์กรมีแนวทางปฏิบัติและแนวทางการปรับใช้ในการทำงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

4.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

4.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

4.3.1.1 องค์กร ควรจะมีการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญขององค์กรให้มากขึ้น เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวนี้ พนักงานใหม่มีความคิดเห็นว่าเป็นข้อมูลที่นำไปปรับใช้กับการทำงานได้

4.3.1.2 องค์กร ควรจะพัฒนาความสำคัญในการสื่อสารกลยุทธ์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ในการปฐมนิเทศ



หรือการอบรมพนักงานใหม่ เนื่องจากเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญ และมีผลต่อการประเมินผลพนักงานในอนาคต

4.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

4.3.2.1 ขยายการศึกษาในวงที่กว้างขึ้นทั้งองค์กรเพิ่มเติมจากกลุ่มพนักงานใหม่ เพื่อที่จะทำให้พนักงานสามารถดำเนินการทำงานได้ตามแนวทางการวัดผลแบบ PMQA 4.0 ที่จะทำการใช้ในองค์กรมหาชนทุกแห่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3.2.2 ศึกษาประเด็นการรับรู้ข้อมูลองค์กรที่มีผลการรับรู้ระดับปานกลางเพิ่มเติม

4.3.2.3 ศึกษาประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติมโดยการใช้ เครื่องมืออื่นเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้มุมมอง และประเด็นต่างๆ นอกเหนือจากงานวิจัยชิ้นนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Aguinis, H. (2017). *Performance Management*. (Eds. 4th). New Jersey : Pearson Education.
- [2] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2544). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- [3] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2564). *การประชุมชี้แจงกรอบการประเมินองค์กรมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. ก.พ.ร. องค์กรมหาชน. <https://po.opdc.go.th/content/MTY2Mg>.
- [4] Baldrige Award (2015, 15 November). *Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance*. National Institute of Standards and Technology (NIST). <https://www.nist.gov/baldrige/2017-2018-baldrige-excellence-framework>
- [5] แสงเดือน ทวีสิน. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยเส็ง.
- [6] Bloom, B.S. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives, Handbook: The Cognitive Domain*. New York : David McKay.
- [7] บุญชม ศรีสะอาด. (2542). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- [8] เอื้อการย์ สันติศิริ. (2545). *การสื่อสารกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทโรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด*. [ปริญาณานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [9] สุภษา เกรียงไกร และคณะ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมชลประทาน*. (โครงการศึกษาวิจัย, ส่วนวิเคราะห์นโยบายกองแผนงาน). กรุงเทพฯ : กรมชลประทาน.



- [10] จุฑาจิตร ประดิษฐ์เจริญ และบังอร โสฬส. (2560). บทบาทของอัตลักษณ์องค์กร และความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [11] มุทิตา คงกระพันซ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [12] เอกลักษณ์ ธรรมมา และนิตยา สนธาว์. (2563). ประสิทธิภาพการนำนโยบายเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำกลางเพชรบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.