

การพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงาน  
สรรพสามิตจังหวัด สงขลา ปัตตานี และนราธิวาส  
Development of High-Performance Excise Office Organization: A Case Study  
of Songkhla, Pattani and Narathiwat Provincial Excise Offices

รณชัย สินดำ

Ronnachai Sindam

นักวิชาการสรรพสามิต สำนักงานสรรพสามิต

Excise Academic, Excise Department

E-mail: auy-linda@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินการพัฒนาองค์การสำนักงาน สรรพสามิต เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงการพัฒนาองค์การสำนักงาน สรรพสามิต ที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานี และนราธิวาส และ (3) เพื่อพยากรณ์การพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลประชากรได้แก่ข้าราชการ พนักงาน สำนักงาน สรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว การถดถอยเชิงพหุแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านการพัฒนาองค์การสำนักงาน สรรพสามิตให้เป็นองค์การ ที่มีสมรรถนะการทำงานสูง พบว่าอยู่ในระดับมาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิต ให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงาน สรรพสามิต จังหวัด ให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ด้านการพยากรณ์ การพัฒนาองค์การสำนักงาน สรรพสามิตให้เป็นองค์การ ที่มีสมรรถนะการทำงานสูง ศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงาน สรรพสามิต จังหวัดให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงสามารถพยากรณ์ การพัฒนาองค์การสำนักงาน สรรพสามิตให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้ร้อยละ 51.3

**คำสำคัญ:** การพัฒนาองค์กร องค์กรที่มีสมรรถนะสูง สำนักงานสรรพสามิต

**Abstract**

This research aimed to (1) study and verified Development Provincial excise office to be High Performance Organization; Songkla Pattani and Narathivas Province (2) explain correlation between Development Provincial excise office to be High Performance

Organization with affecting factors. (3) forecast development of Provincial excise office to be High Performance Organization This was quantitative research, employed Questionnaires was employed as data gathering tool. Sample were 317 officials attached to Songkla Pattani and Narathiwat Province excise office. Analytical statistics were percentages means standard deviation, inferential statistics were Pearson' r Multiple Regression.

The results of study found that:

(1) Development Provincial excise office to be High Performance Organization was high level.

(2) There was significant positive correlation between development Provincial excise office to be High Performance Organization had a significant difference at the statistical level of 0.5

(3) Affecting factors could forecast development Provincial excise office to be High Performance Organization at 51.3 percent.

**Keywords:** Organizational Development, High Performance Organization, Excise Department

## บทนำ

องค์การมีความหมายถึงสถานที่ซึ่งมีคนมากกว่าหนึ่งคนเข้ามาอยู่รวมกันในอาณาเขตที่แน่นอนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อร่วมกันประกอบกิจกรรมประการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ในระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการอย่างเป็นระบบมีระเบียบแบบแผนอาจจะไม่สลับซับซ้อนหรือสลับซับซ้อนตั้งแต่ระดับง่ายถึงยาก มีผลบังคับใช้ให้คนในองค์การยอมรับซึ่งอยู่ในรูปแบบของความเป็นทางการ (formal organization) หรืออาจจะไม่จำเป็นต้องมีระเบียบแบบแผนในรูปแบบลายลักษณ์อักษร แต่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมที่ดำเนินสืบต่อกันมาในองค์การ จนเป็นที่ยอมรับของคนในองค์การซึ่งเป็นรูปแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2553)

การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงสุด เป็นสิ่งที่ท้าทาย ซึ่งจะต้องใช้ภาวะผู้นำอย่างมาก เนื่องจากต้องเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ มากมาย ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง ผู้นำจะมีบทบาทในการเชื่อมโยงด้านสภาพแวดล้อมการประสมประสานภายในบทบาทของผู้บริหารระดับกลางภาวะผู้นำระดับสูงในการพัฒนาองค์การดั้งเดิมให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสุด องค์การที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาองค์การที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศได้แก่ทุนมนุษย์ การพัฒนาศักยภาพขององค์การ และความสามารถในการแข่งขันขององค์การ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์การทั้งในเรื่องการส่งมอบข้อมูลข่าวสาร ความรู้ อำนาจในการบริหารงาน และรางวัลแก่บุคลากร (Edward, E. Lawler III., 2005)

ปัจจัยสำคัญหรือองค์ประกอบของการเป็นองค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เข้มงวดเกินไป และที่สำคัญคือการกระตุ้นให้คนในองค์การรักษาระดับของความเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้อย่างยิ่ง ปัจจัยที่สามารถขับเคลื่อนให้องค์การเปลี่ยนแปลงได้คือการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ โดยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์การ (Holbeche, L., 2005)

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเพื่อที่จะนำมาพัฒนาประเทศ โดยสินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บนั้น จะต้องเป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะอย่าง และมีเหตุผลสมควรที่จะได้รับภาระภาษีสูงกว่าสินค้าและบริการบ้างประเภท ประกอบด้วย 1) สินค้าที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ 2) สินค้าที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 3) สินค้าที่เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย และ 4) บริการที่เป็นประเภทกิจการพิเศษของรัฐบางประการ

เพื่อสร้างความเป็นธรรม โปร่งใส ให้กับผู้ที่ประกอบกิจการถูกต้องตามหลักกฎหมาย และนำผู้กระทำผิดที่อยู่นอกระบบ นำมาเข้าสู่ในระบบต่อไป จากพันธกิจดังกล่าว กรมสรรพสามิตต้องพัฒนาองค์การ ไปสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง ผู้วิจัยประสงค์ประสงค์ที่จะศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพื่อนำไปเป็นสู่การพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด ให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและประเมินการพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด สงขลา ปัตตานี และนราธิวาส
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัด สงขลา ปัตตานี และนราธิวาส
3. เพื่อพยากรณ์การพัฒนาองค์การสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดสงขลา ปัตตานี และนราธิวาส

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (ชนะ งามสุขไพศาล, มปป.) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองอย่างครอบคลุมทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่องใน 7 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์การ ประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง การสร้างความสัมพันธ์ และปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

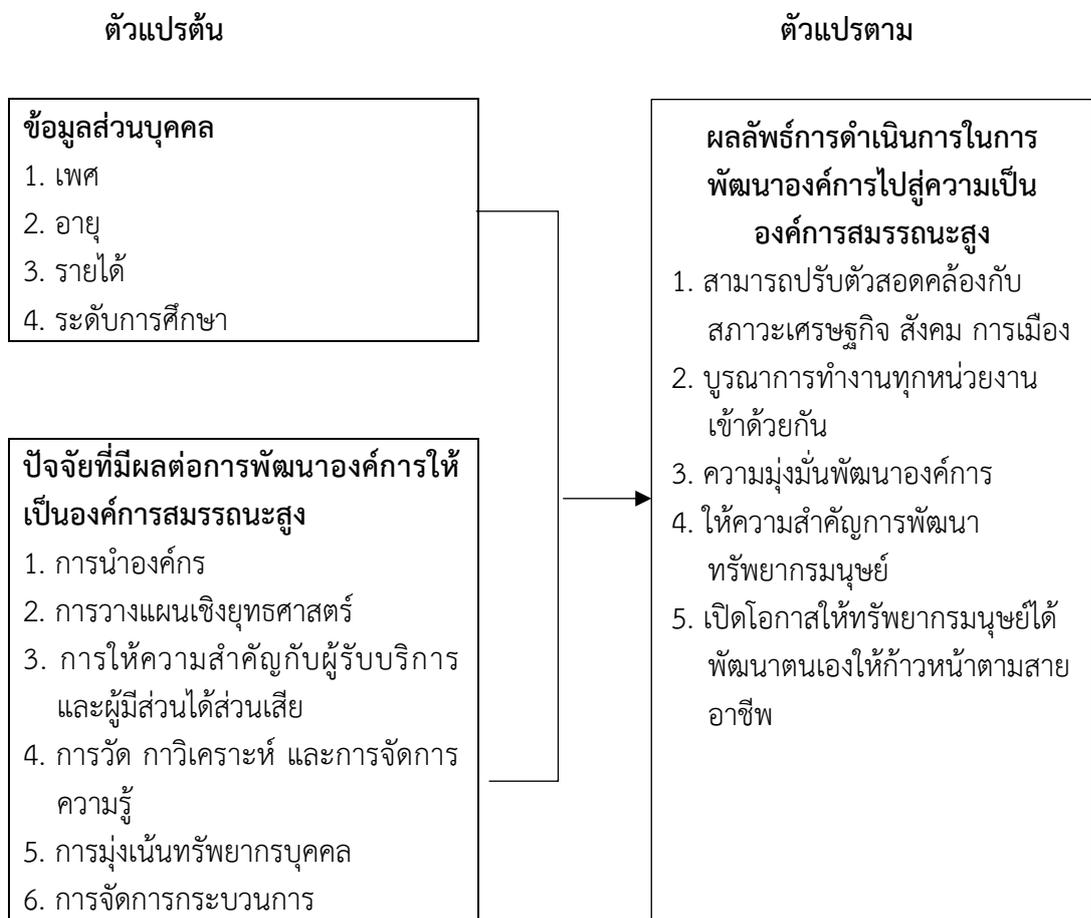
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ประเมินระบบงาน การเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มในมิติด้านประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร เปรียบเทียบกับคู่แข่งและส่วนราชการอื่นที่คล้ายคลึงกัน

การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบ ADLI โดยตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด เพื่อทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำไปวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

**กรอบแนวคิดการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**ระเบียบวิธีการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน สำนักงาน สรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของยามานะ (Yamane, T., 1973) ได้จำนวน 317 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการพัฒนางานองค์กรสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

### ผลการวิจัย

1. การพัฒนางานองค์กรสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ด้านบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.00 รองลงมาคือด้านสามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมีค่าเฉลี่ย = 3.86 และด้านเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามสายอาชีพมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย = 3.57 ตามลำดับ

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนางานองค์กรสำนักงานสรรพสามิต ให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงาน สรรพสามิต จังหวัด ให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการพยากรณ์ การพัฒนางานองค์กรสำนักงาน สรรพสามิตให้เป็นองค์กร ที่มีสมรรถนะการทำงานสูง ศึกษาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดสงขลา ปัตตานี และนราธิวาส พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงาน สรรพสามิต จังหวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงสามารถพยากรณ์ การพัฒนางานองค์กรสำนักงาน สรรพสามิตให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้ร้อยละ 51.3

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนางานองค์กรสำนักงานสรรพสามิตที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสำนักงาน สรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส พบว่า อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสำนักงานสรรพสามิต จังหวัด สงขลา ปัตตานีและนราธิวาส พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตจังหวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูง พบว่า สามารถพยากรณ์การพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้ร้อยละ 51.3

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสมการมี 4 ตัวแปรคือ ด้านการนำองค์กร ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและ ด้านการจัดกระบวนการ มีอิทธิพลกับความสามารถของการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูง สามารถอธิบายความผันแปรความสามารถของการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้อย่างน้อยร้อยละ 51.3 สอดคล้องกับงานวิจัยของบุครินทร สุจริตจันทร์ (2554) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thomas J. Neff & James M. Citrin (2012) ที่ทำการศึกษาเพื่อค้นหาผู้นำสุดยอดเยี่ยมทางธุรกิจของ

สหรัฐอเมริกาพบว่าประเด็นหลักที่ทำให้ผู้นำประสบความสำเร็จคือการดำเนินชีวิตแบบซื่อสัตย์ พัฒนาให้เกิดการชนะเชิงกลยุทธ์สร้างการจัดการที่ยอดเยี่ยมในเวลาที่กำหนดสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานสร้างสรรค์ให้เป็นองค์กรที่ยืดหยุ่นและวางระบบการทำงานที่ตรงจุด

**ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล** สอดคล้องกับงานของ Frank Buytendijk, (2006) ได้สรุปว่า องค์กรที่มีสมรรถนะสูง คือ องค์กรที่สามารถเข้าใจ และเข้าถึงตลาดก่อนองค์กรอื่น สามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง และสามารถรับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ ได้จากสภาพภายในและสภาพภายนอกองค์กรได้ดี และ Waal, A.de (2009) พบว่ามีเงื่อนไขสองกรณี ได้แก่ กลยุทธ์และสภาวะการนำสองโครงสร้างและขีดความสามารถขององค์กร ที่ต้องประกอบด้วยในเงื่อนไขแรก ต้องประกอบด้วย 1) การมีกลยุทธ์ แผนงานและความมุ่งมั่นต่อความริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และ 2) มีกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารระดับสูง 3) มีแผนที่ในการพัฒนาภาวะผู้นำขององค์กรอย่างกว้างขวาง ส่วนในเงื่อนไขที่สอง ประกอบด้วย 1) การสร้างค่านิยม 2) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 3) การจัด (alignment) องค์กร สรุปว่า การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ระดับสูง จะต้องพัฒนาไปสู่ 1) การเป็นผู้นำทางธุรกิจ 2) การเป็นนักกลยุทธ์ และ 3) การพัฒนาผู้นำ

**ด้านการจัดกระบวนการ** มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2008) กล่าวถึง ขั้นตอนการสู่คุณภาพระดับโลก ประกอบด้วย 1) การพัฒนาบุคลากรจากบนลงล่าง สร้างทีม สร้างหัวหน้าทีมที่มีความสามารถรู้ระบบงาน 2) กำหนดมาตรฐานที่มีกฎเกณฑ์ระเบียบชัดเจน 3) ความสามารถแข่งขันประสพการณ์การทำงานเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการด้านคุณภาพที่เรียกว่า Total Productive Maintenance Process: TPM

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

องค์กรที่มีสมรรถนะสูงจากการศึกษากรณีการพัฒนาองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. สร้างเสริมสภาวะผู้นำขององค์กรในประเทศไทย ทั้งด้านกลยุทธ์ การสร้าง ยุทธศาสตร์การบริหาร รวมถึงจรรยาวิชาชีพอการบริหารให้สอดคล้องกับหลัก ธรรมภิบาล
2. องค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงต้องไม่ละเลยการให้ความสำคัญ ต่อผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนผู้รับบริการ หลัก รัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่เน้นการบริหารเพื่อประชาคม มากกว่าผลกำไรที่เป็นตัวเงิน ในฐานะองค์กรภาครัฐต้องไม่ละเลยประชาชน
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงจะต้อง เน้นการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อมุ่งหมายที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีขีดความสามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคและระดับโลกโดยไม่ละเลยการพัฒนาจิตวิญญาณสาธารณะ

### เอกสารอ้างอิง

- ชนะ งามสุขไพศาล. (มปป.). *การขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ปฏิรูประบบงาน เพื่อเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาลตามแผนยุทธศาสตร์กรมอนามัย*. กรุงเทพมหานคร: กรมอนามัย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2553). *ทฤษฎีองค์การ = Organization Theory*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทภาษ.
- บุศรินทร์ สุจริตจันทร์. (2554) รูปแบบขององค์กรที่มีศักยภาพการทำงานสูงของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 1(2), 65-79.

- Buytendijk, Frank. (2006). The Five Keys to Building a High-Performance Organization (Gartner Group). *Business Performance Management Magazine*, 4(1), 24-26.
- Dalf, Richard L. (2008). *The Leadership Experience*. (4<sup>th</sup> ed). Canada: South-Western.
- Edward, E. Lawler III. (2005). Creating high performance organizations. *Asia Pacific Journal of Human Resource*, 43(1), 10-17.
- Holbeche, L. (2005). *The High-Performance Organization: Creating dynamic stability and Sustainable success*. London: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Waal, A.de. (2009). *What is a High-Performance Organization (HPO)*. Retrieved February 27, 2023 from <http://www.hpocenter.com/hpo-framework>.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. (3<sup>rd</sup> ed). New York: Harper and Row.