

**สมรรถนะบุคลากรภาครัฐในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่พหุวัฒนธรรม:  
กรณี 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**

**Competency of Government Servant in Public Access in Cultural Diversity Area:  
A Case of Southern Border Provinces**

ชาลี ไตรจันทร์

**บทคัดย่อ**

การเข้าถึงประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับภาครัฐมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอันนำมาสู่ความเข้าใจและร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน นำมาซึ่งความสันติสุขในจังหวัดชายแดนต่อไป การเข้าถึงประชาชนมี 4 องค์ประกอบคือ คุณลักษณะของบุคลากรภาครัฐเพื่อการเข้าถึงประชาชน วิธีดำเนินการปฏิบัติงานที่สร้างมิตรภาพต่อประชาชนในพื้นที่ การเกิดผลทางด้านจิตใจ การเกิดผลทางด้านเศรษฐกิจสังคม สำหรับแนวทางในการเข้าถึงประชาชนที่สำคัญในส่วนของบุคลากรภาครัฐได้แก่การมีสมรรถนะในประเด็น 1)การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร 2)ภาวะผู้นำกับการตัดสินใจ 3)การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการประชาสัมพันธ์ 4)ประวัติศาสตร์พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และการจัดการความขัดแย้ง 5)คุณภาพการให้บริการ 6)คุณธรรมและจริยธรรมกับความเชื่อถือไว้วางใจ 7)เศรษฐกิจการค้าชายแดนและการพัฒนาเศรษฐกิจตามวิถีชีวิตมุสลิม 8)แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง 9)การพัฒนาสังคมในพื้นที่พหุวัฒนธรรม 10)การบริหารและประเมินผลโครงการ

**คำสำคัญ:** สมรรถนะบุคลากรภาครัฐ การเข้าถึงประชาชน พื้นที่พหุวัฒนธรรม จังหวัดชายแดนภาคใต้

**Abstract**

Public access is the significant factor making relationship with between local people and public sector to have an understanding and leading to the participation of problem management sustainably for making peace in the area of three southern border provinces. Public access including four components; characteristic of government servants, how the operations people to build friendships, effect on the heart, and social economic impact. Important way to public access is to include competency of government servants as follows: 1) Personality development, human relations and communication 2) Leadership and

อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

decision making 3) Participatory management and public relations 4) History in the three southern border provinces and conflict management 5) Quality of service 6) Moral, ethics, and trust 7) Economy of border trade and development of Islamic economy 8) Sufficiency economy concept 9) Social development in the area of cultural diversity 10) Management and program evaluation

**Keywords:** Competency of Government Servant, Public Access, Cultural Diversity Area, Southern Border Provinces Thailand