

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีสมรรถนะ (Competency) เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า โดยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.การปกครองส่วนภูมิภาค
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 6.บริบทอำเภอสะท้านทราย
- 7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นการอธิบายเหตุผลเฉพาะบุคคล อาจจะมีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับบุคคลอื่นๆ ก็ได้ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายประการ พอสรุปได้ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2541 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐาน ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความเข้าใจ

สุชา จันทน์เอน (2541 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เข้ามาเกี่ยวข้องในการแสดงออก ความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ อาจแตกต่างกันออกไป แต่ไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

บุญธรรม จิตต์อนันต์ (2540 : 75) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่ออันจะนำไปสู่การตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งบนพื้นฐานของประสบการณ์และข้อมูลที่มีอยู่

เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2532 : 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทาง ด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และ สภาพแวดล้อมซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ , จำรัส คังสุวรรณ และจิตติพงษ์ ชรรมานุสรณ์ (2522 : 43-46) กล่าวว่า“ ความคิดเห็น คือ การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และทัศนคติ (Attitude) ของกลุ่มบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกต่างๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ”

บุญเรียง ขจรศิลป์ และสำเนา ขจรศิลป์ (2531 : 11-12) ให้แนวคิดว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่า เขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้น การวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้

ประคอง วรรณสุต (2538 : 6) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนหนึ่งที่พร้อมที่จะปฏิบัติการเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ชวาล แพร์ตกุล (2545 : 10) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ต่างๆ ไปในทางบวกหรือเห็นด้วยไป ในทางลบหรือไม่เห็นด้วย

สำเริง บุญเรืองรัตน์ (2544 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งแต่มีลักษณะ ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ คนเรามักมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

สุพัตรา สุภาพ (2540 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรม ระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

นันทาลี (Nunnally .1950 : 12 ; อ้างถึงใน จิรนุช ศิริรัตน์พิริยะ. 2543 : 26) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายของข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่งโดยมักจะพบเสมอว่าเมื่อบุคคลใดเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วบุคคลนั้นมักจะมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผล (Justification) เพื่อสนับสนุนหรือปกป้อง

ความคิดเห็นนั้น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวจะเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น นอกจากนี้ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งชี้ให้เห็น ลักษณะของการแปลความหมายขึ้นอยู่กับอิทธิพลทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นหรือกล่าวโดยสรุปว่าความคิดเห็นจะชี้ให้เห็นถึงทัศนคติและเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาเท่านั้น

โคลเลนนิค (Kolennik. 1970 : 5 ; อ้างถึงใน จุมพล นิภาเกษม. 2536 : 33) ได้ให้นิยามคำว่า ความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgement) หรือทัศนคติ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะและความคิดเห็นได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายต่างๆ ของคำว่าความคิดเห็น พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การออกแสดงซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมรวมทั้งยังเป็นการอธิบายเหตุผลที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

2.ประเภทของความคิดเห็น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับประเภทของความคิดเห็นไว้หลายประการ พอสรุปได้ดังนี้

แรมเมอร์ (Remmer.1954 : 25 ; อ้างถึงใน วิชัย พรณราย. 2536 : 42) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extremes) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นประเภทนี้จะรุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก
2. ความคิดเห็นจากความเข้าใจ (Cognitive Content) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี (Positive) ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง (Neutrality) ได้แก่ เฉยๆ ไม่มีความเห็น และความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี (Negative) ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

3.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การเกิดปัจจัยเกิดจากสาเหตุหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยไว้หลายประการได้ดังนี้

การเกิดความเห็นของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ หลายประการ โดยเริ่มตั้งแต่เด็กจากบุคคลในครอบครัว คือ พ่อ แม่ ญาติและพี่น้อง เมื่อเข้าโรงเรียนจะได้รับอิทธิพลจากครู เพื่อน รวมทั้งประสบการณ์ตรงที่ได้รับเป็นส่วนตัวจากสื่อมวลชน ซึ่งได้แก่ โรงเรียน วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น (ธีรพร สุรัฐติกุล. 2529 : 54) องค์ประกอบของสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน หน่วยงาน องค์กร สมาคม และการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (ถวิล ชาราโกชน์. 2526 : 63) นอกจากนี้ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความคิดเห็นว่ามีมาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้ในการรับรู้ความคิดปกติ หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส จะมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือการได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความฝังใจและเกิดความคิดต่อสิ่งนั้น
3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตขึ้นย่อมต้องมิกกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

4. การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น

การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น คือ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็น จะเกิดขึ้นในบุคคลโดยไม่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถในการรับรู้ ความขัดแย้งของข่าวสาร ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นไว้หลายประการ พอสรุปได้ดังนี้

มาไควร์ (Maquire. 1969 : 2 ; อ้างถึงใน วิชัย พรรณราช. 2536 : 30) ได้อธิบายขั้นตอนของขบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็นว่าประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอน คือ

1. การใส่ใจ (Attention) การให้ความสนใจต่อสิ่งต่างๆ
2. การเข้าใจ (Comprehension) การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดความรู้
3. การมีสิ่งใหม่เกิดขึ้น (Yielding) มีการเปลี่ยนแปลงสภาวะการณ เกิดขึ้นจากสภาวะการณปกติ

4. การเก็บเอาไว้ (Retention) การเก็บข้อมูล ความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกเอาไว้

5. การกระทำ (Action) เป็นการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาให้ปรากฏแก่สาธารณชน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเกิดขึ้นครบทุกขั้นตอน ส่วนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในขั้นตอนที่ 1-4 อย่างไรก็ตามขั้นตอนเหล่านี้จะเกิดขึ้นในบุคคลหรือไม่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถในการรับรู้ ความขัดแย้งของข่าวสาร และสิ่งเหล่านี้อาจมีส่วนทำให้ขั้นตอนบางขั้นตอนไม่เกิดขึ้นก็ได้

เทรนดิสซ์ (Triandis.1971 : 25 ; อ้างถึงใน วิชัย พรณนราช.2536 : 16) กล่าวว่าความคิดเห็นของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้และสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงมี ดังนี้

1. การรับรู้ข้อมูลใหม่จากบุคคลหรือสื่อมวลชน
2. การได้รับประสบการณ์ตรงที่พบเห็นด้วยตนเอง หรือจากแรงสะท้อนใจ
3. การถูกบังคับให้ปฏิบัติตามโดยไม่เต็มใจหรือไม่ตรงกับความรู้สึก

5.การวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็น (วิรัช เจียมบรรจง.2523 : 8) ดังนี้

- 1.การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากการฉายภาพโดยภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสิ่งสำคัญ
2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต
- 3.การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมาแต่มีข้อจำกัดคือผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้
- 4.การให้เล่าความรู้สึก (Self – Report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์ และสามารถออกมาถึงแม้ไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่างๆ เช่น การออกแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ความหมายของความคิดเห็น ประเภทของความคิดเห็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น การวัดความคิดเห็น เป็นสิ่งแสดงออกถึงทัศนะ หรือความรู้สึกของ บุคคลอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของบุคคล ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อข้าราชการผู้ให้บริการ ทำให้ทราบถึงความต้องการและความรู้สึกของประชาชน และเป็น แนวทางที่จะนำไปทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ตรงต่อความต้องการ ของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

การปกครองส่วนภูมิภาค

ด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 51 ให้จัดระบบบริหารราชการ ส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ (ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน, 2534 : 23 - 31) ดังนี้

หมวดที่ 1 จังหวัด

ให้รวมท้องถิ่นที่หลายๆ อำเภอตั้งขึ้นเป็นจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล การตั้งยุบ และเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัด ให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานแบบบูรณาการในจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัด ให้จังหวัด หรือกลุ่มจังหวัดขึ้นคำขอจัดตั้งงบประมาณได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ในพระราชกฤษฎีกา ในกรณีนี้ให้ถือว่าจังหวัดหรือกลุ่มจังหวัดเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่า ด้วยวิธีงบประมาณและให้จังหวัดมีอำนาจภายในเขตจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. นำภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาล ไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์
2. ดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบ เรียบร้อยและเป็นธรรมในสังคม
3. จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชนและชุมชน ที่ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง
4. จัดให้มีการบริหารภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้ารวดเร็ว และมีคุณภาพ
5. จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถ ที่พร้อมจะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากกระทรวง ทบวง กรม

6.ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐมอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่ประจำอยู่ในเขตจังหวัดที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนพัฒนาจังหวัดในจังหวัดหนึ่งให้มีคณะกรรมการจังหวัด ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารราชการแผ่นดินในจังหวัดนั้น กับปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายหรือมติของคณะรัฐมนตรีกำหนด

คณะกรรมการจังหวัดประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน รองผู้ว่าราชการจังหวัดหนึ่งคนตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ปลัดจังหวัด อัยการจังหวัดซึ่งเป็นหัวหน้าที่ทำกรอัยการจังหวัด ผู้บังคับการตำรวจจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดจากกระทรวงและทบวงต่างๆ เว้นแต่กระทรวงมหาดไทยซึ่งประจำอยู่ในจังหวัด กระทรวง หรือทบวงละหนึ่งคน เป็นกรรมการจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นกรรมการจังหวัดและเลขานุการ ถ้ากระทรวงหรือทบวงมีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดซึ่งกรมต่างๆ ในกระทรวงหรือทบวงนั้นส่งมาประจำอยู่ในจังหวัดมากกว่าหนึ่งคน ให้ปลัดกระทรวงหรือปลัดทบวงกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดหนึ่งคนเป็นผู้แทนของกระทรวงหรือทบวงในคณะกรรมการจังหวัด ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควรจะแต่งตั้งให้หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นกรรมการจังหวัดเพิ่มขึ้นเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งก็ได้

ให้จังหวัดจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติ และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในจังหวัด ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างหัวหน้าส่วนราชการที่มีสถานที่ตั้งทำการอยู่ในจังหวัดไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือราชการบริหารส่วนกลางและผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดในจังหวัดรวมทั้งผู้แทนภาคประชาสังคม และผู้แทนภาคธุรกิจเอกชน การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด จำนวนและวิธีการสรรหาผู้แทนภาคประชาสังคมและผู้แทนภาคธุรกิจเอกชนตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เมื่อประกาศใช้แผนพัฒนาจังหวัดแล้ว การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการดำเนินกิจการของส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐทั้งปวงที่กระทำในพื้นที่จังหวัดต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดดังกล่าว ในจังหวัดหนึ่งให้มีผู้ว่าราชการจังหวัดคนหนึ่งเป็นผู้รับมอบนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติกร ให้เหมาะสมกับท้องถิ่นและประชาชน

และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาค ในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัดและอำเภอและจะให้มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ ผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือทั้งรองผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ช่วยสั่ง และปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้

รองผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ ฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการรองจากผู้ว่าราชการจังหวัด

ผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดสังกัด กระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดหนึ่ง นอกจากจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของจังหวัดดังกล่าว

ให้มีปลัดจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ส่งมาประจำทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัด และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการ บริหารส่วนภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมอื่น ในจังหวัดอื่น

ในจังหวัดหนึ่งนอกจากกรุงเทพมหานคร ให้มีคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดคณะ หนึ่ง เรียกโดยย่อว่า “ ก.ธ.จ. ” ทำหน้าที่สอดส่องและเสนอแนะการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงาน ของรัฐในจังหวัดให้ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเป็นไปตามหลักการที่กำหนดไว้

ก.ธ.จ. ประกอบด้วยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งมีเขตอำนาจในจังหวัด เป็นประธานผู้แทนภาคประชาสังคม ผู้แทนสมาชิกสภาท้องถิ่นที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารและ ผู้แทนภาคธุรกิจเอกชน ทั้งนี้ จำนวน วิธีการสรรหา และการปฏิบัติหน้าที่ของ ก.ธ.จ. ให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ในกรณีที่ ก.ธ.จ. พบว่ามีการละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ หรือมีกรณีที่เป็นการทุจริต ให้เป็นหน้าที่ของ ก.ธ.จ. ที่จะต้องแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหัวหน้า ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ต่อไป

ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้ผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีผู้ ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ให้ปลัดจังหวัดเป็น ผู้รักษาราชการแทน ถ้ามีรองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด หลายคน ให้ปลัดกระทรวงแต่งตั้งรองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัด จังหวัดคนใด

คนหนึ่ง แล้วแต่กรณี เป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าไม่มีทั้งผู้ดำรงตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัด หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดซึ่งมีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. บริหารราชการตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และตามแผนพัฒนาจังหวัด
2. บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการ ในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
3. บริหารราชการตามคำแนะนำและคำสั่งของผู้ตรวจราชการกระทรวงในเมื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรีหรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี
4. กำกับดูแลการปฏิบัติราชการอันมิใช่ราชการส่วนภูมิภาคของข้าราชการซึ่งประจำอยู่ในจังหวัดนั้น ยกเว้นข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินและข้าราชการครู ให้ปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือยังยั้งการกระทำใดๆ ของข้าราชการ ในจังหวัดที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรีไว้ชั่วคราวแล้วรายงานกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้อง
5. ประสานงานและร่วมมือกับข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และข้าราชการครู ผู้ตรวจราชการและหัวหน้าส่วนราชการในระดับเขตหรือภาค ในการพัฒนาจังหวัดหรือป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ
6. เสนองบประมาณต่อกระทรวงที่เกี่ยวข้อง หรือเสนอขอจัดตั้งงบประมาณต่อสำนักงบประมาณ และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ
7. กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย
8. กำกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือวิสาหกิจ ในการนี้ให้มีอำนาจทำรายงานหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจต่อรัฐมนตรีเจ้าสังกัดองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ
9. บรรจุ แต่งตั้ง ให้บำเหน็จ และลงโทษข้าราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดตามกฎหมาย และตามที่ปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวง หรืออธิบดีมอบหมาย

การยกเว้น จำกัด หรือตัดทอน อำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารราชการในจังหวัด หรือให้ข้าราชการของส่วนราชการใดมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคเช่นเดียวกับผู้ว่าราชการจังหวัดจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชบัญญัติมาบังคับใช้แก่ผู้รักษาราชการแทนและผู้ปฏิบัติราชการแทนตามหมวดนี้ ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัดดังนี้

1. สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปและการวางแผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัดนั้น มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัด

2. ส่วนต่างๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้น มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรมนั้นๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้นๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา รับผิดชอบ

หมวดที่ 2 อำเภอ

ในจังหวัดหนึ่งให้มีหน่วยราชการบริหารรองจากจังหวัดเรียกว่า อำเภอ การตั้ง ยุบ และเปลี่ยนแปลงอำเภอ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอดังต่อไปนี้

2. ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ ศูนย์บริการร่วม

3. ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน เพื่อรองรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และกระทรวง ทบวง กรม

4. โกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการ โกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ในอำเภอหนึ่ง ให้มีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชนที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ ในเรื่องที่พิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดินมรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาทหรือมากกว่านั้น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ให้นายอำเภอ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจังหวัดจัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท โดยคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้หรือประสบการณ์เหมาะสมกับการทำหน้าที่โกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้นและคู่พิพาทตกลงยินยอมให้ใช้วิธีการโกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเลือกบุคคลจากบัญชีรายชื่อตามวรรคสองฝ่ายละหนึ่งคน และให้นายอำเภอ

พนักงานอัยการประจำจังหวัดหรือปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมายคนหนึ่งเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่เป็นคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทมีอำนาจหน้าที่รับฟังข้อพิพาทโดยตรงจากคู่พิพาท และดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อตกลงยินยอมร่วมกันระหว่างคู่พิพาท โดยเร็วถ้าคู่พิพาททั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จัดให้มีการทำสัญญาประนีประนอมยอมความระหว่างคู่พิพาท และให้ถือเอาข้อตกลงตามสัญญาประนีประนอมยอมความมีผลผูกพันคู่พิพาททั้งสองฝ่าย ในกรณีที่คู่พิพาทไม่อาจตกลงกันได้ ให้คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทสั่งจำหน่ายข้อพิพาทนั้น

ข้อตกลงตามวรรคสี่ให้มีผลเช่นเดียวกับคำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำบัญชี การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการจัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ ตลอดจนคำคอบแทนของคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในกรณีที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญาประนีประนอมยอมความให้คู่พิพาทอีกฝ่ายหนึ่งยื่นคำร้องต่อพนักงานอัยการ และให้พนักงานอัยการดำเนินการยื่นคำร้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจเพื่อให้ออกคำสั่งบังคับให้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว โดยให้นำกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

เมื่อคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทได้รับข้อพิพาทไว้พิจารณาให้อายุความในการฟ้องร้องคดีระงับข้อพิพาท นับแต่วันที่ยื่นข้อพิพาทจนถึงวันที่คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทสั่งจำหน่ายข้อพิพาทหรือวันที่คู่พิพาททำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน แล้วแต่กรณีความในมาตรานี้ให้ใช้กับเขตของกรุงเทพมหานครด้วยโดยอนุโลม

บรรดาความผิดที่มีโทษทางอาญาที่เกิดขึ้นในเขตอำเภอใดหากเป็นความผิดอันยอมไม่ได้ และมีใช้เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศ ถ้าผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอม หรือแสดงความจำนง ให้นำอำเภอของอำเภอนั้นหรือปลัดอำเภอนั้นนายอำเภอดังกล่าวมอบหมายเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามควรแก่กรณี และเมื่อผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหายินยอมเป็นหนังสือตามที่ไกล่เกลี่ยและปฏิบัติตามคำไกล่เกลี่ยดังกล่าวแล้ว ให้คดีอาญาเป็นอันเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ในกรณีที่ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาไม่ยินยอมตามที่ไกล่เกลี่ย ให้จำหน่ายข้อพิพาทนั้นแต่เพื่อประโยชน์ในการที่ผู้เสียหายจะไปดำเนินคดีต่อไป อายุความการร้องทุกข์ตามประมวล

กฎหมายอาญาให้เริ่มนับแต่วันที่จำหน่ายข้อพิพาท หลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในอำเภอหนึ่ง มีนายอำเภอคนหนึ่งเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอ และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอ นายอำเภอสังกัดกระทรวงมหาดไทย

บรรดาอำนาจและหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกรรมการอำเภอหรือนายอำเภอซึ่งกฎหมายกำหนดให้กรรมการอำเภอและนายอำเภอมืออยู่ ให้โอนไปเป็นอำนาจและหน้าที่ของนายอำเภอ

ในอำเภอหนึ่ง นอกจากจะมีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบดังกล่าว ให้มีปลัดอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอซึ่งกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ส่งมาประจำให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารส่วนภูมิภาคซึ่งสังกัดกระทรวง ทบวง กรมนั้น ในอำเภอนั้น

ในกรณีที่ไม่มีผู้ดำรงนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโส ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน

ถ้ามีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอ แต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นายอำเภอแต่งตั้งปลัดอำเภอ หรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโส ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน

ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอมิได้แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทนไว้ตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้ปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอผู้มีอาวุโสตามระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นผู้รักษาราชการแทน

นายอำเภอมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. บริหารราชการตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการถ้ากฎหมายใดมิได้บัญญัติว่าการปฏิบัติตามกฎหมายนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ ให้เป็นหน้าที่ของนายอำเภอที่จะต้องรักษาราชการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นด้วย

2. บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมาย หรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล

3. บริหารราชการตามคำแนะนำและคำชี้แจงของผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้มีหน้าที่ตรวจการอื่นซึ่งคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ในเมื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี

4. ควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในอำเภอตามกฎหมาย

ให้แบ่งส่วนราชการของอำเภอ ดังนี้

1. สำนักงานอำเภอ มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของอำเภอนั้นๆ มีนายอำเภอ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบ

2. ส่วนต่างๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นในอำเภอนั้น มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้นๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอนั้นๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารับผิดชอบ การจัดการปกครองอำเภอ นอกจากนี้ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายด้วยการปกครองท้องถิ่น (กรมการปกครอง.2552 : 25-32)

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนภูมิภาค เป็นการบริหารราชการของกระทรวง ทบวง กรม โดยบริหารงานภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ซึ่งจังหวัด เป็นหน่วยการปกครองที่ใหญ่ที่สุด มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตครอบคลุมหลายๆ อำเภอ มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุด รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรี และอำเภอ เป็นหน่วยการปกครองที่ย่อยรองลงมาจากจังหวัด ไม่มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีนายอำเภอเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในอำเภอ ภายในอำเภอยังมีหน่วยย่อยรองลงไป คือ ตำบลและหมู่บ้าน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่างๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความเป็นมาและความหมาย การกำหนดสมรรถนะ มติสมรรถนะ สมรรถนะกลุ่มต่างๆ และประเภทสมรรถนะ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

1. ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดนิยามความหมายของสมรรถนะ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ

บริษัทเฮย์กรุ๊ป ให้ความหมายของสมรรถนะว่า ชุดของแบบแผนพฤติกรรม ความสามารถ (และคุณลักษณะ) ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กร ได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม ที่องค์กรต้องการ

สก๊อต บี พารี (Scott B. Parry.1985 : 13 ; อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2004 : 48) นิยามคำว่าสมรรถนะก็คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

อานนท์ สักดิ์วีระชัย (2547 : 61) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับ องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุ ที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

กู๊ด (Good. 1973 : 12 ; อ้างถึงใน จารึก อาจวารินทร์. 2529 : 7) ได้ให้คำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง ทักษะ มโนคติและเจตคติที่ต้องมีในการทำงานทุกประเภทและสามารถ นำเอาวิธีการและความรู้พื้นฐาน ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ที่ปฏิบัติจริง

ฮุกเฮียมสตรา (Hooghiemstra. 1992 : 27 -28 ; อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.). 2543 : 9) ให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะของคนที่มิได้อยู่ในตัว และมีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับประสิทธิภาพของงานหรือผลงาน ที่มีคุณค่าสูง โดยสมรรถนะนั้น หมายถึงแรงจูงใจ (Motive) ลักษณะ (Trait) แนวคิดของตนเอง (Self - Concept) ความรู้ในเนื้อหา (Content Knowledge) ความคิดเชิงเหตุผลและทักษะ พฤติกรรม (Cognitive and Behavioral Skill) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ที่สามารถวัดหรือนับได้ และสามารถแสดงถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติ

งานอยู่ในระดับดีและผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย หรือระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, D.C. 1998 : 25 ; อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวประภาส. 2546 : 47) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์ / เป้าหมายที่กำหนดไว้

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer. 1998 : 25 ; อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวประภาส. 2546 : 47) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion - Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

สก๊อต บี พาร์รี่ (Scott B. Parry. 1985 : 13 ; อ้างถึงใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ. 2004 : 48) สมรรถนะ หมายถึง องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

บอยาซีส (Boyazis. 1982 : 56 ; อ้างถึงใน คณัช เทียนพูน. 2541 : 3) ได้นำเสนอ นิยามของความสามารถ (Competence) ไว้ว่า เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) (2543 : 2) ได้ดำเนินการ โครงการ กำหนดสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยได้รับคำแนะนำจาก ที่ปรึกษาโครงการ (นายพิชัย รัตนพล) ได้แก่

- 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง มุ่งมั่นปฏิบัติราชการ สร้างสรรค์พัฒนาผลงานและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2.การบริการที่ดี หมายถึง แสดงความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง
- 3.ความเชี่ยวชาญในอาชีพ หมายถึง ใฝ่รู้ นำความรู้มาปรับปรุง ให้ดีขึ้นและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4.จริยธรรม หมายถึง ประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และหลักแนวทางในวิชาชีพ อีกทั้งมีความเสียสละเพื่อประเทศชาติ

5.ความร่วมมือร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถสร้างและดำรงสัมพันธภาพกับเพื่อร่วมงาน

6.ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม หมายถึง ตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้เพื่อสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดี

7. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน หมายถึง สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์

8.ความคิดเชิงรุก หมายถึง เล็งเห็นปัญหาหรือโอกาส พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์

เซอร์ฟี (Hurphy. 1993 : 6 ; อ้างถึงใน คนัย เทียนพูน. 2541 : 4) อธิบายความหมายของความสามารถ (Competence) ว่าหมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติหรือทักษะส่วนบุคคล ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน

จาโฮ (Jcaho. 1993 : 15 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 9) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ 2 แนวทาง ดังนี้

1.ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน ซึ่งจะต้องมีความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและลักษณะพิเศษส่วนบุคคล ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีในตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง

2.การปฏิบัติงานที่เป็นอยู่จริงในตำแหน่งเฉพาะซึ่งอธิบายได้โดยที่บุคคลนั้นๆ มีการบูรณาการ ความรู้ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมในการผลิตบริการให้เป็นไปตามแนวทางที่ได้รับการคาดหวัง

โรบินสัน และบาร์เบอร์ริส- แรม (Robinson & Barberis - Ryam. 1995 : 63 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 9) ให้ความหมายของสมรรถนะ ว่าหมายถึง ความสามารถที่จะประยุกต์นำเอาประสบการณ์ต่างๆ สามารถตัดสินใจในสถานการณ์ใหม่ๆ และสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่ยากเหล่านี้ได้ด้วยการตัดสินใจอย่างรอบคอบและมีเหตุผล มีการกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จไว้ล่วงหน้าได้ และเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้ทางการศึกษาอยู่ตลอดเวลา

โควีส์ (Cowie. 1993 : 65 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 10) ให้ความหมายของสมรรถนะ ซึ่งเป็นคุณศัพท์ว่ามีความสามารถ อำนาจหน้าที่ ทักษะ ความรู้ และให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะที่เป็นนามว่า การมีความสามารถและอำนาจตามกฎหมาย

จินดา อัดชู (2545 : 10) กล่าวว่า สมรรถนะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลสามารถทำได้มากกว่าการเกี่ยวกับสิ่งที่เขารู้ และได้ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะเป็นการรวบรวมความสามารถในการเปลี่ยนทักษะและความรู้ไปสู่สถานการณ์ใหม่ภายในขอบเขตของวิชาชีพ ซึ่งเป็นการรวบรวมการจัดระบบงานและการวางแผนงานเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ และการจัดกิจกรรมที่ไม่ได้ทำเป็นประจำ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะของการมีประสิทธิภาพของบุคคล ซึ่งเป็นที่ต้องการของสถานปฏิบัติงานในการจัดการกับผู้ร่วมงาน ผู้จัดการ และลูกค้า

กู๊ดส์ (Good. 1973 : 58 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 10) ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถในการนำเอาหลักการและเทคนิควิธีการของสาขานั้นๆ ไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ที่ปฏิบัติจริง

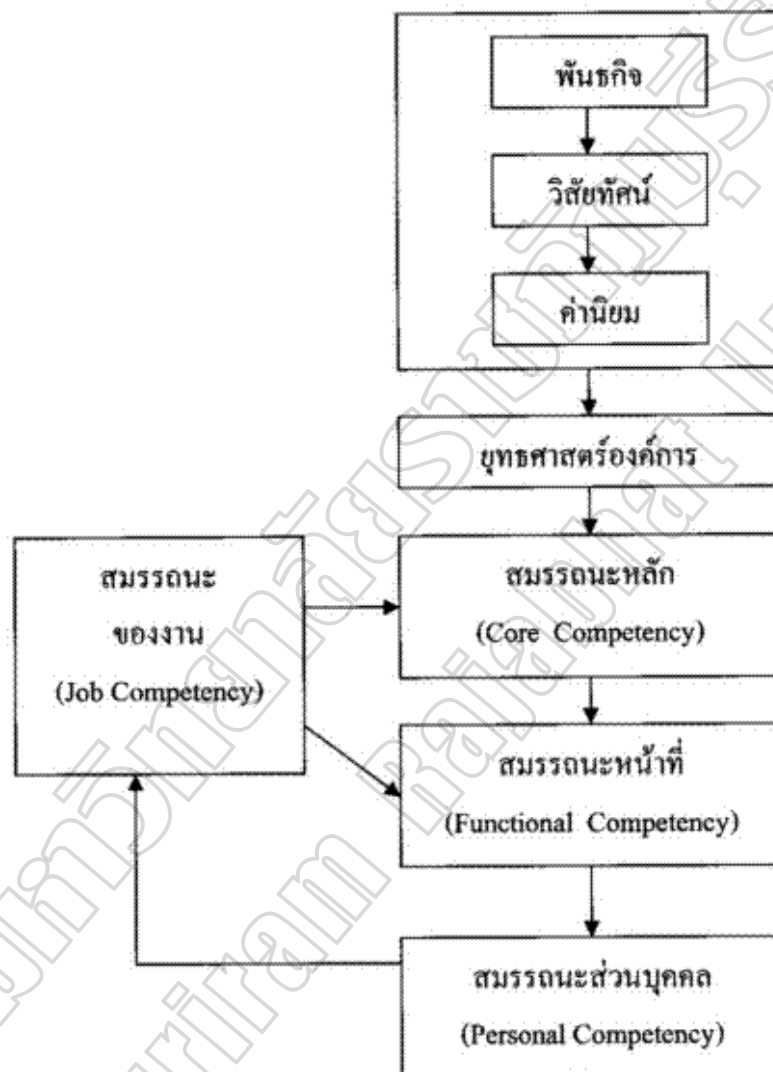
อันแรคส์ (Anrac.1990 : 36 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 10) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งสมรรถนะรวมถึงลักษณะภายในคือมีความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งสามารถประยุกต์ความต้องการตลอดทั้งความสามารถที่ปฏิบัติตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพอร์ซิวัล และลอสอน (Percival & Lowson. 1994 : 25 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 10) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ความสามารถในการประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ค่านิยม ความเชื่อและเจตคติที่สะท้อนและวางรากฐานการปฏิบัติงาน

จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวมา จะเห็นว่าผู้ให้ความหมายไว้มากมายทั้งเหมือนกันและต่างกัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถที่มีในระดับหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น ตามบทบาทหน้าที่ ตามอำนาจหน้าที่ ตามมาตรฐาน ซึ่งต้องมีการพัฒนาและสั่งสมมาจากความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ การให้ความหมายของสมรรถนะจึงขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้กำหนด และกำหนดเพื่อใคร ยังไม่มีการกำหนดไว้เป็นสากล ฉะนั้น สมรรถนะของแต่ละวิชาชีพจึงแตกต่างกัน หรือในวิชาชีพเดียวกันถ้าอยู่ต่างสถานการณ์ก็อาจมีความแตกต่างด้วยการกำหนดสมรรถนะจึงต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมเศรษฐกิจ สภาพการณ์ และความเหมาะสมในพื้นที่ ดังนั้นการกำหนดสมรรถนะจึงควรเป็นหน้าที่หรือความเห็นของกลุ่มหรือผู้ใช้ในเขตนั่นๆ เอง

2.การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (Competency Model) สามารถกำหนดได้ดังนี้ (อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ 2547 : 62 ; อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2004 : 50 - 51 ; 58 - 59)ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ค่านิยม (Values) ขององค์การมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 การกำหนดสมรรถนะ

ที่มา : อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ (2547 : 12)

จากภาพจะเห็นความสอดคล้องไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของสมรรถนะที่จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยดี (Alignment) ซึ่งเริ่มจาก ทัศนคติ พันธกิจ หรือค่านิยม สูเป้าหมายขององค์การ มากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์การ จากนั้นมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ฮอลล์ และ โจนส์ (Hall and Jones, 1976 : 45 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู, 2545 : 12) ได้จำแนกสารระบบสมรรถนะ ดังนี้

1. สมรรถนะเชิงความรู้ หมายถึง ความรู้เฉพาะความเข้าใจและสิ่งที่ต้องการตระหนักถึงในเรื่องนั้นๆ
2. สมรรถนะเชิงเจตคติ จะเกี่ยวข้องกับค่านิยมเจตคติ ความสนใจและสุนทรีย์ ที่ผู้เรียนจะแสดงออกในการปฏิบัติของตน
3. สมรรถนะเชิงปฏิบัติการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกที่เน้นทักษะปฏิบัติที่แสดงให้เห็นว่ามีการลงมือกระทำจริงๆ
4. สมรรถนะเชิงผลผลิต เป็นสมรรถนะที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของการกระทำเพื่อการเปลี่ยนแปลงใดอย่างหนึ่งหรือทำให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมา หรือการกระทำในวิชาชีพได้ประสบผลสำเร็จ
5. สมรรถนะเชิงแสดงออก เป็นความสามารถที่แสดงถึงการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ เพื่อการพัฒนาผลงานหรือให้หาประสบการณ์ที่แปลกออกไปได้อย่างเหมาะสม

ในแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันในระดับของความสามารถหรือสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน(คณะกรรมการระดับคุณภาพอาชีวศึกษาแห่งชาติ (Ncvq), 1991 : 36 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู, 2545 : 12) ได้อธิบายกรอบคุณสมบัติ ซึ่งเป็นการพิจารณาหลักการโดยใช้ความซับซ้อนในกิจกรรมของงานและระดับความรับผิดชอบ เป็นเหมือนตัวชี้วัดมากกว่าเป็นตัวกำหนด แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามขอบเขตกิจกรรมของงานส่วนมาก เป็นงานประจำเดิมๆ และสามารถทำนายได้

ระดับ 2 สมรรถนะในขอบเขตของกิจกรรมที่สำคัญและหลากหลายกิจกรรมงานบางอย่างซับซ้อนหรือไม่ใช่งานประจำ สมรรถนะในระดับนี้มักต้องการการเป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มงาน

ระดับ 3 สมรรถนะในขอบเขตที่กว้างของกิจกรรมงานที่หลากหลาย ส่วนใหญ่ของงานที่ปฏิบัติมีความซับซ้อนและไม่เป็นงานประจำในระดับนี้ต้องการสมรรถนะในการนิเทศ

ระดับ 4 สมรรถนะในขอบเขตของกิจกรรมที่กว้าง ซับซ้อน ต้องใช้เทคนิคหรือความเชี่ยวชาญปฏิบัติงานที่หลากหลาย ต้องรับผิดชอบในงานของผู้อื่น

ระดับ 5 สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่กิจกรรมงานซับซ้อน และมักไม่สามารถคาดการณ์ได้ต้องใช้เทคนิคความเชี่ยวชาญเฉพาะและพิเศษประกอบด้วยส่วนประกอบของการออกแบบ (Design) การวางแผน และการแก้ไขปัญหา สมรรถนะในการนิเทศหรือการจัดการ (Management) เป็นสิ่งที่ต้องการในระดับนี้

3. มิติสมรรถนะ

ศุภชัย ยาวประภาส (2546 : 45) สมรรถนะอาจแสดงออกได้ในมิติเดียว หรือหลายๆ มิติประกอบกันมิติของสมรรถนะที่พบเสมอมี 5 มิติ คือ 1) ความเข้ม หรือความสมบูรณ์ของการกระทำ 2) ขนาดของการกระทบ 3) ความสลับซับซ้อน 4) ความพยายามที่ใส่ลงไป 5) มิติที่มีลักษณะเฉพาะ โดยแต่ละมิติมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความเข้ม หรือความสมบูรณ์ของการกระทำ (Intensity or Completeness of Action) สมรรถนะส่วนใหญ่จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่ทุ่มเทลงไป และความสมบูรณ์ของการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อให้ความตั้งใจนั้นเป็นจริง ตัวอย่างเช่น สมรรถนะเรื่องความมุ่งสู่ผลสำเร็จอยู่ในระดับสูงขึ้นไป ถ้าการแสดงออกนั้นมีการกล้าเสี่ยงเพื่อให้งานสำเร็จประกอบด้วย ใจเพียงตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น

3.2 ขนาดของผลกระทบ (Size of Impact) ผลกระทบที่เกิดจากการกระทำอาจหมายถึงทั้งบุคคลที่ได้รับผลกระทบตำแหน่งของบุคคล ขนาดของโครงการ หรือขอบเขตความรุนแรงของปัญหา ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยในสมรรถนะที่แสดงออก โดยมีผลกระทบอาจแยกให้เห็นถึงระดับของสมรรถนะที่เยี่ยม หรือดีมาก และระดับที่ยอมรับได้

3.3 ความสลับซับซ้อน (Complexity) ความสลับซับซ้อนของพฤติกรรม ซึ่งรวมถึงการนำปัจจัยหลากหลายต่างๆ เข้าสู่การพิจารณาตัดสินใจ ตั้งแต่สิ่งของบุคคล ข้อมูล แนวคิด หรือสาเหตุปัจจัยต่างๆ นับเป็นการแสดงถึงสมรรถนะระดับพื้นฐานของสมรรถนะบางประเภท ส่วนใหญ่จะเป็นสมรรถนะด้านการใช้ความคิด (Thinking)

3.4 ความพยายามที่ใส่ลงไป (Amount of Effort) ปริมาณของความพยายามเป็นพิเศษที่ใส่ลงไป หรือปริมาณเวลาที่ทุ่มเทลงไปเพื่อทำงานให้เกิดผลเป็นมิติที่สองของสมรรถนะบางเรื่อง

3.5 มิติที่มีลักษณะเฉพาะ (Unique Dimension) สมรรถนะบางประเภทมีลักษณะเฉพาะตัว ตัวอย่างเช่นสมรรถนะเรื่องความมั่นใจในตัวเอง (Self-Confidence) มีระดับสเกลที่สอง

คือ การจัดการกับความล้มเหลว ซึ่งกล่าวถึงการที่บุคคลฟื้นสภาพจากความผิดหวัง และหลีกเลี่ยงการคิดในเรื่องลบที่ห่อเหี่ยว สมรรถนะเรื่องความคิดริเริ่ม (Initiative) มีมิติเรื่องเวลาที่เกี่ยวข้อง อาทิ บุคคลนั้นสามารถมองไปสู่อนาคตได้ไกลแค่ไหน และสามารถดำเนินการเพื่ออนาคตได้หรือไม่ ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีมาก มักเป็นผู้ที่สามารถมองภาพอนาคตได้ วางแผนเพื่อไปสู่ภาพอนาคต และดำเนินการตามแผนนั้นได้

สมรรถนะประเภท หรือเรื่องต่างๆ อาจมี 2-3 มิติประกอบกัน อาทิ สมรรถนะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ 1) ความเข้ม และความสมบูรณ์ของการกระทำเพื่อไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามแรงจูงใจ 2) ผลกระทบของสัมฤทธิ์ผล 3) ระดับของนวัตกรรม สมรรถนะที่มีหลายมิติประกอบกันผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีมาก อาจได้คะแนนระดับสูงในบางมิติและระดับปานกลางในบางมิติก็ได้

4. สมรรถนะกลุ่มต่างๆ (Competency Cluster)

เท็อน ทองแก้ว (2551 : 4) สมรรถนะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

4.1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

4.2 สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1998 : 25 ; อ้างถึงใน สุขชัย ขาวประกาย, 2546 : 47) ได้นำเสนอให้เห็นภาพของสมรรถนะ โดยแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะกลุ่มต่างๆ รวม 6 กลุ่มสมรรถนะ ดังนี้

สมรรถนะกลุ่มที่ 1 การกระทำ และสัมฤทธิ์ผล (Achievement and Action)

สมรรถนะกลุ่มการกระทำและสัมฤทธิ์ผล ประกอบด้วยสมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. การมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation)

2. การเอาใจใส่ต่อระเบียบ คุณภาพ และความถูกต้อง (Concern for Order, Quality Accuracy)

3. ความคิดริเริ่ม (Initiative)

4. การแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

สมรรถนะกลุ่มที่ 2 การบริการคนอื่นและการช่วยเหลือ (Helping and Human Service)

สมรรถนะกลุ่มการบริการคนอื่น และการช่วยเหลือ ประกอบด้วย สมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. ความเข้าใจด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Understanding)
2. การมุ่งสู่การบริการลูกค้า (Customer Service Orientation)

สมรรถนะกลุ่มที่ 3 การใช้อิทธิพลและผลกระทบ (Impact and Influence)

สมรรถนะกลุ่มการใช้อิทธิพล และผลกระทบ ประกอบด้วยสมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. การใช้อิทธิพล และผลกระทบ (Impact and Influence)
2. การตระหนักถึงองค์การ (Organizational Awareness)
3. การสร้างสัมพันธภาพ (Relational Building)

สมรรถนะกลุ่มที่ 4 การบริหารจัดการ (Manageral) สมรรถนะกลุ่มบริหารจัดการ

ประกอบด้วยสมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. การมุ่งพัฒนาคนอื่น (Developing)
2. การชี้นำ : การใช้อำนาจที่มีอยู่ตามตำแหน่ง และการยืนกราน (Directiveness: Assertiveness and Use of Position Power)

3. การให้ความร่วมมือและทำงานเป็นกลุ่ม (Teamwork and Cooperation)
4. ภาวะการณืเป็นผู้นำ (Team Leadership)

สมรรถนะที่ 5 การรู้คิด (Cognitive) สมรรถนะกลุ่มการรู้คิด ประกอบด้วย

สมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
2. การคิดรวบยอด (Conceptual Thinking)
3. ความชำนาญทางการบริหารจัดการ/วิชาชีพ/เทคนิค (Technical/Professional / Managerial Expertise)

สมรรถนะที่ 6 ประสิทธิภาพส่วนตัว (Personal Effectiveness)สมรรถนะกลุ่ม

ประสิทธิภาพส่วนตัว ประกอบด้วยสมรรถนะต่างๆ ดังนี้

1. การควบคุมตนเอง (Self – Control)
2. ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence)
3. ความยืดหยุ่น (Flexibility)
4. ความมุ่งมั่นต่อองค์การ (Organizational Commitment)

สมรรถนะทั้ง 6 กลุ่มที่กล่าวข้างต้นบางกลุ่มสมรรถนะก็มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับกลุ่มสมรรถนะอื่น อาทิ สมรรถนะเรื่องการมุ่งบริการลูกค้าจะเชื่อมโยงกับสมรรถนะเรื่องการแสวงหาข่าวสาร และเรื่องความเข้าใจด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สมรรถนะบางเรื่องก็ช่วยสนับสนุนการใช้สมรรถนะด้านอื่น อาทิ สมรรถนะด้านความมั่นใจในตนเองอาจสนับสนุนการใช้สมรรถนะอื่นอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง และบางสมรรถนะ เช่น การควบคุมตนเอง จะเชื่อมโยงกับสถานการณ์มากกว่าเชื่อมโยงกับสมรรถนะอื่นๆ

กลุ่มอาชีพที่ต่างกันอาจมีชุดของกลุ่มสมรรถนะที่กล่าวไปแล้วข้างต้นคล้ายคลึงกัน แต่นำหนักของความสำคัญของสมรรถนะแต่ละเรื่องแตกต่างกัน กลุ่มวิชาชีพและเทคนิค (Technical and Professional) จะให้น้ำหนักกับสมรรถนะเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด ที่ตามมาคือเรื่องการใช้อิทธิพล และผลกระทบกลุ่มพนักงานขาย จะมีสมรรถนะเรื่องการใช้อิทธิพล และผลกระทบสูงสุดตามด้วยสมรรถนะเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กลุ่มอาชีพที่ให้บริการ และช่วยเหลือคนอื่น (Helping and Human Service Workers) จะมีสมรรถนะด้านความเข้าใจ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มผู้บริหารจะมีสมรรถนะด้านการใช้อิทธิพลและผลกระทบด้านการมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์สูง ตามด้วยการให้ความร่วมมือ และทำงานเป็นกลุ่ม การคิดเชิงวิเคราะห์ และการคิดรวบยอด

5. ประเภทของสมรรถนะ

เท็อน ทองแก้ว. (2551 : 6) สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ

5.1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personnel Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

5.2 สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

5.3 สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะขององค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

5.4 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมี

สมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5.5 สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

ศุภชัย ขาวประภาส (2546 : 47) สมรรถนะอาจสามารถจำแนกเป็นกลุ่มๆ ได้ดังนี้ คือ

1.สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กร สามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์กรเอง องค์กรแต่ละแห่ง จะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเสมือนแก่น หรือหลักขององค์กร อาทิ ศาลยุติธรรมอาจมีสมรรถนะ หลัก คือ สมรรถนะเรื่องการส่งเสริม และรักษาความยุติธรรม องค์กรของรัฐที่มีประชาชนมา ติดต่อทุกวัน อาทิ รัฐวิสาหกิจ ประเภท

สาธารณูปโภคต่างๆ อาจเน้นสมรรถนะหลักเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยอาจจะมีสมรรถนะหลัก คือ การรักษา และส่งเสริมคุณภาพวิชาการ เป็นต้น สมรรถนะหลักขององค์กรจะถ่ายทอดลงไปที่บุคลากร และกลายเป็นสมรรถนะที่บุคลากร ทุกคนในองค์กรต้องมี

2.สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน เป็นสมรรถนะที่บุคคลที่ทำงานในสายงานนั้นต้อง มีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก อาทิ ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความกฎหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะหลักด้านความรู้ของการ บัญชี และมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะด้านการ คิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น ฯลฯ

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ หมายถึง คุณลักษณะของ บุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจาก ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะสติ บุคลิกภาพ และค่านิยมของข้าราชการ ที่ทำการปกครอง อำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายการบริการ

การบริการ (Service) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าเป็น กลยุทธ์ที่สร้างความเป็นเลิศ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

สุชาติ เสริมใหม่ (2536 : 42) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วีรพงษ์ รัตนวงษ์ (2539 : 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ “พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น” หรือ “บริการ คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา” และ บริการ คือสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น ”

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 78 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 61) ให้ความหมายว่า บริการ (Service) เป็นการปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ

พาราสุรามาน ไชล์แซมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985 : 58 ; อ้างถึงใน จินดา อัดชู. 2545 : 61) ได้ทำการศึกษาวัดกับผู้มารับบริการในธุรกิจบริการหลายๆ สาขา พบว่า มีความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อไว้วางใจได้ บริการจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม เช่น ความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น

2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการได้ทันที

3.สมรรถนะผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะของผู้ให้บริการ ในการที่สามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

4.การเข้าถึงบริการ ความสะดวกในการให้บริการ เช่น การอำนวยความสะดวก คิดต่อง่าย บริการรวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องใช้เวลารอคอยนาน สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา เป็นบริการที่เป็นธรรม คือ มุ่งให้บริการโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ

5.ความมีอัธยาศัยไมตรี ผู้ให้บริการมีความสุภาพ มีกิริยาวาจาดีให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ มีน้ำใจ มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ แต่งกายสุภาพ เหมาะสม

6.การสื่อสาร คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ผู้มารับบริการพึงทราบ และประสงค์ จะทราบ

7.ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจ อย่างแท้จริง ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ

8.ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกที่เป็นไปในความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง

9.ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญและรู้จักผู้มารับบริการ

10.ความเป็นธรรมของบริการ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการ นั้น ได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น

ดำรง ชลสุข (2536 : 66) กล่าวว่า การบริการประชาชนที่ดีนั้น ถ้าหากผู้ให้บริการ คือ ข้าราชการมีคุณธรรม 4 ประการนี้ คือ โอบอ้อมอารี วชิโรโอบอารี สงเคราะห์ประชาชน วางคนพอดี ครบถ้วนแล้ว การบริการสู่ประชาชนจะประสบผลดีมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 28) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็น กิจกรรมผลประ โยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

จากความหมายและหลักการบริการดังกล่าวมา พอสรุปได้ว่า การบริการเป็น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนที่ให้บริการและคนที่รับบริการเกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีไมตรี มุ่งที่จะให้เกิดความสะดวก เป็นธรรม และความเสมอภาค โดยการ บริการนั้นมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งในที่นี้ คือ ประชาชน

2. หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ (Service) คือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นและความหมายเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

กุลธร ธนาพงศธร (2528 : 59) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

- 1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
- 2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
- 3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างกันจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4.หลักความคุ้มค่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่คาดว่าจะได้รับ
- 5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

วณิช นิรันตราย (2541 : 5) ได้สรุปหลักการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า "Service" โดยมีความหมาย ดังนี้

- S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี
- E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร
- R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์
- V = Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน
- I = Interest ความสนใจ ใส่ใจ
- C = Counselling ให้คำแนะนำปรึกษา
- E = Emotion อารมณ์มั่นคง

พรณธิกา ชนสันติ (2550 : 4) ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการประชาชน ในภาคราชการต้องคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน เราจำเป็นต้องรู้จักจุดแข็ง จุดอ่อนเพื่ออะไร รู้จุดแข็ง เพื่อทำจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น เมื่อเรารู้จุดอ่อนเราก็จะปรับปรุง ภาพรวมของภาคราชการบนที่ว่า การอำเภอ จุดแข็งคืออะไร จุดอ่อนคืออะไร ต้องระดมความคิด ต้องแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน ต้องนึกเสมอว่า You're best may be not good enough สิ่งที่ทำดีที่สุดในบางครั้งยังไม่ดีพอ ยังสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วยวิสัยทัศน์ของเรา ด้วยการมองการณ์ไกล ทำอย่างไรให้ ประชาชนพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งมีหลักในการให้บริการมีข้อควร คำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 -304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการ ดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไป กว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่าย สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ มากจนเกินไป

3. มิติในการให้บริการ

ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์ (2550 : 25) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติการให้บริการ มีอยู่ 5 ประการดังนี้ คือ

1. กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น แต่ต้องถูกต้องตามกฎหมาย
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีคอมพิวเตอร์สามารถออนไลน์ได้ มีกล้อง คิวอาร์โค้ดอินเทอร์เน็ตทำให้พัฒนาดีขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. อาคารสถานที่ อย่างนี้ถือว่าไม่สำคัญ เมื่อเข้าไปติดต่อราชการในอำเภอที่มีต้นไม้ ร่มรื่น มีสวนหย่อม มีน้ำเย็นให้ดื่ม มีโทรทัศน์ให้ดู ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์มีคนนั่งรอ มีบัตรคิว มีไมโครโฟนประกาศ หากมีงบประมาณน้อยเราก็เลือกทำ หรือทำโดยไม่ต้องเสียงบประมาณ วันไหนมีเงินเราก็ไปซื้อเครื่องบัตรคิวเหมือนของภาคเอกชน สิ่งต่างๆ เหล่านี้เราพัฒนาอาคารสถานที่ได้ เพื่อให้เกิดความสวยงาม
4. การฝึกอบรมการให้บริการและการปฏิบัติงาน ภาคราชการมีการอบรมน้อย ควรจะมีการอบรมให้มากกว่าเดิม
5. บุคลากร บุคลากรมีหน้าที่ชัดเจน ชัดๆ ให้เขาเห็นว่า วันนี้ทำรูปแบบเดิมไม่ได้แล้ว ต้องปรับเปลี่ยนใหม่ และต้องมีตัวอย่างให้เขาดูว่า ที่อื่นเขาทำกันอย่างไรบ้าง ทำแล้วได้ผลอย่างไร

4. ลักษณะของการให้บริการ

ชูบ กาญจนประกร (2532 : 50) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการดังนี้ คือ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่งลักษณะของการบริการมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนทนาคำด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนือหน้ายเยิ่นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมีน้ำใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5. การบริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชน ได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

วีรพงษ์ รัตนวงษ์ (2539 : 172) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการให้บริการที่ดี ดังนี้

พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ และเอาใจใส่ในการบริการ ดังนั้นจึงได้จัดอบรมทางวิชาการและสอนงานทางปฏิบัติ มีการจัดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อการเรียนรู้ตามขั้นตอนในด้านการอบรมทางจิตใจก็ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ มีขันติ หมายถึง อดทน อดกลั้น ไม่โกรธ รู้จักข่มใจและคิดเสมอว่าประชาชนคือผู้ให้แก่เรา ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณภาพประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจาร์ณญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 12) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
 2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
 3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
- การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้
1. ทำด้วยความเต็มใจ
 2. ทำด้วยความรวดเร็ว
 3. ทำถูกต้อง
 4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

อรุณ รักรธรรม (2528 : 89) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

ผู้ให้บริการควรมีวิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้น อาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจกว้างขวางให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำ กระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ

การเสริมสร้างบุคลิกภาพมี 7 ประการ

1. การมอง
2. การแต่งกาย
3. การพูด
4. การเดิน
5. การแสดงท่าทาง
6. ทักษะในการทำงาน
7. สุขภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ถูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาด้านการสูญเสียสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อ โฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลที่ใกล้ชิดได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน แยกมิได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาในการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การจัดลำดับก่อน - หลังของการมารับบริการ การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่า สามารถบริการได้ติดตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ แสดงให้เห็นว่า ความหมายของการบริการ หลักการให้บริการ มิติในการให้บริการ ลักษณะของการให้บริการ เป็นเป้าหมายของการให้บริการ นั่นคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความคิดเห็นเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชน บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจของประชาชนได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นสิ่งที่ข้าราชการในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องมีในการทำงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และสูญเสียดังงานน้อยที่สุด ทำให้เกิดผลจากการทำงาน ได้ผลตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ งานมีคุณภาพดี ทั้งนี้เพราะปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง มีคนว่างงานเป็นจำนวนมาก องค์กรหลายแห่งปลดพนักงานออกเนื่องจากคนเหล่านั้นขาดคุณภาพในการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ จึงจะกล่าวถึงความหมายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ดังนี้

มานิต มานิตเจริญ (2537 : 564) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

คืน ปรัชญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณเขต (2544 : 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากร ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ชูป กาญจนประกร (2532 : 40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกันกับการบริการด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบอกความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพคือแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่บริหารซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุด

อุทัย หิรัญโต (2531 : 123) กล่าวว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงธุรกิจหมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) ดังนั้น

ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ ประสิทธิภาพ ” ประกอบด้วย คำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ได้รับเท่านั้นลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลเร็ว โดยการนำเวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย

อรุณ รัชธรรม (2527 : 94) กล่าวว่า องค์การต้องการประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานในระดับสูง ดังนั้นองค์การจึงลงทุนดำเนินการเพื่อหวังให้การทำงานสำเร็จลุล่วงและได้ผลดี มีปริมาณงานสูง อันจะนำผลกำไรมาสู่องค์กรมากยิ่งขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการให้ได้มากที่สุด โดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อมความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษาจึงหมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานให้มีประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้นั้นอาจมีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานก่อให้เกิดการก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ จึงจะกล่าวถึงหลักการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของแฮร์ริ่ง อีเมอร์สัน ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้

- 1.ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในเรื่องการทำงานให้กระจ่าง
 - 2.ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
 - 3.คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
 - 4.รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
 - 5.ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
 - 6.การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้
- เป็นหลักฐาน

- 7.งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8.งานสำเร็จทันเวลา
- 9.ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2520 : 5) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายในองค์กร
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared Value)

จากแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้านและในหลายๆ ระดับในการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง ความน่าเชื่อถือ สมรรถภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้า ฉะนั้นปัจจัยที่มีผล

ต่อประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษาจึงหมายถึง องค์ประกอบที่มีส่วนทำให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการ ให้บริการ สาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น การปกครองส่วนภูมิภาค แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกรบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแนวคิด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ และเป็นแนวคิดที่ข้าราชการควรนำไปเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับสมรรถนะของข้าราชการและ ความสามารถตามที่หน่วยงานต้องการ มีความรู้ในระบบราชการให้เกิดประ โยชน์สูงสุดต่อ ประชาชนผู้รับบริการและเกิดผลสัมฤทธิ์ในหน่วยงานและประเทศชาติต่อไป

บริบทอำเภอละหานทราย

1. ประวัติอำเภอละหานทราย

คำว่า “ละหานทราย” เป็นคำรวม “ละหาน” หมายถึง สภาพท้องที่ซึ่งอุดมไปด้วยที่ราบลุ่ม “ทราย” หมายถึง สัตว์ป่าชนิดหนึ่ง มีความสวยงามปราดเปรียว รวมคำว่า “ละหานทราย” หมายถึง พื้นที่ราบลุ่มอุดมสมบูรณ์ขุดรวมไปด้วยเนื้อทราย แต่เดิมพื้นที่นี้เป็น ป่าทึบ มีสัตว์ป่า โดยเฉพาะ เนื้อทรายเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จึงเรียกว่า “บ้านละหานทราย ” แต่เดิมอำเภอละหานทรายเป็น ท้องที่ที่ขึ้นอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ สภาพโดยทั่วไปเป็นป่าดงดิบ พื้นที่กว้างขวาง อุดมสมบูรณ์มีทรัพยากรมากมาย ทำให้ราษฎรในท้องที่ใกล้เคียงอพยพเข้ามาอยู่ อาศัยและประกอบอาชีพมากขึ้น สภาพท้องที่ มีความเจริญมากขึ้นเป็นลำดับ มีประชากรมากขึ้น การคมนาคมยากลำบาก และอยู่ห่างไกลอำเภอเดิมมากซึ่งเป็นอุปสรรคแก่การปกครอง และการ ให้บริการประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงประกาศตั้งเป็นกิ่งอำเภอชื่อว่า “ กิ่งอำเภอละหาน ทราย ” เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2504 มีเขตการปกครอง 3 ตำบล คือตำบลละหานทราย ตำบล ปะคำ และตำบลถาวร ที่ตั้งที่ว่าการกิ่งอำเภอ ตั้งที่บ้านละหานทราย ต่อมามีความเจริญมากขึ้น ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอ เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2506 หลังจากนั้นบ้านเมืองมีความเจริญขึ้น ประกอบกับประชากรมีความหนาแน่น พื้นที่บางส่วนได้ถูกแยกออกไปเป็นอำเภอปะคำ อำเภอ โนนดินแดง และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ปัจจุบันแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 ตำบล 84 หมู่บ้าน (ที่ทำการปกครองอำเภอละหานทราย. 2551)

2.ลักษณะภูมิศาสตร์

ที่ว่าอำเภอละหานทราย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 8 ถนนละหานทราย-บ้านกรวด ตำบลละหานทราย อยู่ห่างจากจังหวัดระยะทาง 99 กม. เขตการปกครองมีเนื้อที่ 669 ตร.กม. มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลถาวร และตำบลยายแ้ววัฒนา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลยายแ้ววัฒนา ตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย และติดต่อกับตำบลหนองไม้งาม อำเภอบ้านกรวด
ทิศใต้	ติดต่อกับประเทศกัมพูชาและตำบลทัพไทย อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลสัมปอช อำเภอโนนดินแดงและตำบลหูทำนบ ตำบลปะคำ อำเภอปะคำ

3.ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบ ลักษณะดินทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การทำเกษตร โดยเฉพาะพืชไร่และทำนา ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร มีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 231,410 ไร่ เป็นเขตพื้นที่ชลประทาน จำนวน 46,000 ไร่

4.ด้านประชากร

อำเภอละหานทรายมีจำนวนประชากร 70,435 คน โดยแยกเป็นชาย 35,580 คน หญิง 34,855 คน จำนวนครัวเรือน 17,373 หลังคาเรือน

5.ด้านการเมืองการปกครอง

อำเภอละหานทรายแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 ตำบล 84 หมู่บ้าน เทศบาล 4 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 3 แห่ง ดังนี้ เทศบาลตำบลละหานทราย เทศบาลตำบลคางง เทศบาลตำบลหนองแวง เทศบาลตำบลลำโรงใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหานทราย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว่าน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะครอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำกรปกครองอำเภอละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการสาธารณะ ในประเทศ ดังนี้

จักรินทร์ กัณวิสา (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ของที่ทำการปกครองอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดสมรรถนะของข้าราชการ สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) ด้านจริยธรรม 5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ 6) ด้านความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม 7) ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน และ 8) ด้านความคิดเชิงรุก พบว่า ข้าราชการและประชาชนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ของที่ทำการปกครองอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ ความการรับรู้ของข้าราชการพลเรือนระดับ 4 - 8 โดยคณะผู้ทำกรวิจัย ประกอบไปด้วย 1.นายบุญปลูก ชายเกตุ ที่ปรึกษา 2.นางสาวอรุณี บุญสิงห์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาระบบงานบุคคลภาครัฐที่ปรึกษา 3. นางเพ็ญ รตโนภาส นักวิจัย 4. นางสาวนิสากร อรรถจรูญ นักวิจัย ได้สรุปเป็นข้อค้นพบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความคิดเชิงวิเคราะห์ในการทำงานให้บรรลุผล 2) คุณธรรมในการทำงาน 3)ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 4) การปรับตัวเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล 5) ความรู้ทั่วไป 6) การบริหารทรัพยากร 7) ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ และ 8) การพัฒนาตนเองเพื่อปรับปรุงงาน โดยองค์ประกอบเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนสามัญได้ร้อยละ 40.612 เปอร์เซ็นต์

รวีภา หอมเศรษฐี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางในระบบราชการไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะหลักของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ สมรรถนะด้านการทำงาน สมรรถนะเฉพาะด้าน สมรรถนะด้านการเมืองและสมรรถนะทางจริยธรรมกลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะในสามด้านแรกในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง
2. ปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างมีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะในด้านต่างๆ ในขณะที่สมรรถนะด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านอื่นๆ อีกสามด้านและสมรรถนะด้านจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะเฉพาะด้านและสมรรถนะด้านการเมือง
3. ตัวแบบและแนวทางของการพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักบริหารระดับกลางพบว่า แต่ละกระทรวงมีสมรรถนะ โดดเด่นที่แตกต่างกัน

รุจี จารุภาชน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรเพื่อการพัฒนา : กรณีศึกษาวิทยาลัยการสาธาณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการประเมินสมรรถนะ ดังนี้ ใช้เนื้อหาการประเมินสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ใน 5 ด้าน หัวข้อหลัก คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และคุณธรรมจริยธรรม แบบประเมินที่ใช้คือแบบประเมินพฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale : BARS) โดยที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 7 กลุ่มตำแหน่งงาน ตามใบกำหนดหน้าที่งาน ที่มีใช้ตำแหน่งงานตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงาน ก.พ. (ก.พ.7) ได้แก่ กลุ่มประธานหลักสูตร กลุ่มหัวหน้าฝ่าย กลุ่มหัวหน้างานในฝ่าย กลุ่มหัวหน้ากลุ่มงาน/กลุ่มวิชาในหลักสูตร กลุ่มอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย กลุ่มอาจารย์ในหลักสูตร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย ใช้วิธีการประเมินแบบ 180 องศา เพื่อประเมินสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Actual Competency) ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีคะแนนเต็ม 30 คะแนนใน 5 หัวข้อสมรรถนะ และน้ำหนักคะแนนของผู้ประเมินที่แตกต่างกัน มีการกำหนดระดับความคาดหวังของสมรรถนะ โดยใช้วิธีหามิตร่วมของคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยภายใต้แนวทางการกำหนดระดับของสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อหาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap)

2. แผนที่เส้นทางการพัฒนามุคผล โดยเสนอในภาพรวมของแต่ละกลุ่มงาน พบว่า กลุ่มประธานหลักสูตรมีหัวข้อหรือเส้นทางการพัฒนามากที่สุดคือหัวข้อการบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้ากลุ่มวิชา/กลุ่มงานในหลักสูตรคือหัวข้อคุณธรรมจริยธรรม กลุ่มอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรคือหัวข้อความร่วมมือร่วมใจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายคือหัวข้อบริการที่ดี กลุ่มหัวหน้างานในฝ่าย คือ หัวข้อการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพกลุ่มอาจารย์ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายคือหัวข้อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายคือหัวข้อบริการที่ดี

3.ผลสรุปความคิดเห็นและแนวโน้มต่อการใช้รูปแบบการประเมินผลสมรรถนะ พบว่าส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับรูปแบบการประเมินสมรรถนะ โดยที่ส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.44 เห็นด้วยว่าวิทยาลัยควรที่จะนำรูปแบบการประเมินสมรรถนะนี้มาพัฒนาเพิ่มเติมก่อนที่จะนำไปใช้ต่อไปในบางหัวข้อ

ชัยพงษ์ กองสมบัติ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจังหวัดหนองคาย มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ “ มาก ” เรียงจากมากไปหาน้อย คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน และสมรรถนะด้านความรู้ตามลำดับ ผู้บริหารโรงเรียน

เอกชนจังหวัดหนองคาย มีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ความเข้าใจ หลักการบริหารใน 3 อันดับแรก คือ หลักการบริหาร คุณธรรมของผู้บริหาร และการเป็นผู้นำ หรือมีความรู้ทางวิชาการของผู้บริหาร สำหรับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านวิธีการ รูปแบบ ที่จะทำให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพนั้น ผู้บริหารมีความต้องการวิธีการ และรูปแบบในการ พัฒนา 3 อันดับแรก คือ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การอบรมสัมมนาและการศึกษาดูงาน

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ ที่ทำการปกครองอำเภอตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม และด้าน ความร่วมแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการบริการที่ดีและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ อยู่ในระดับน้อย นอกจากนั้นยังพบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการ ของที่ทำการปกครองอำเภอกระนวน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษา จากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 420 คน พบว่า

1.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอกระนวน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอกระนวน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมาก ไปหาน้อยคือด้านด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ด้านการบริการ ที่ดีและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.การศึกษารเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่ากลุ่มอาชีพ ทั้ง 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง กลุ่มเพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของที่ทำการปกครองอำเภอ กระนวน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

ไพศาล สาราญทรัพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรปราการ ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำบลที่อยู่อาศัย

ความสนใจในข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อ การให้บริการต่างกันและวัดระดับความพึงพอใจ ในการรับบริการเป็นรายด้าน จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านความเข้าใจข้อแตกต่าง ทางวัฒนธรรม ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านความคิดเชิงรุก พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 8 ด้าน

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ ของที่ทำการปกครองอำเภออุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่อำเภออุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ของที่ทำการปกครองอำเภออุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการบริการที่ดีและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ

สรุป จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อสมรรถนะของ ข้าราชการในการให้บริการสาธารณะของที่ทำการปกครองอำเภอ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการ ในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้าราชการอำเภอ ควรนำมาปรับใช้ ในกระบวนการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ ของข้าราชการ ในการให้บริการประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและตรงต่อความต้องการ ของประชาชน ผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายเพื่อต้องการสร้างให้ข้าราชการภายในหน่วยงานมี สมรรถนะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะสมรรถนะในการบริหารงานบุคคลมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งพัฒนาให้ ข้าราชการมีศักยภาพเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และควรที่จะนำรูปแบบ การประเมินสมรรถนะมาใช้กับข้าราชการ เพื่อการมีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน เพิ่มมากขึ้น