

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือและบทความ

การปกครอง, กรม. คู่มือการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง,

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2521.

_____, คู่มือประชาชนในการติดต่อราชการอำเภอ, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
สยามรัฐ, 2520.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน, แผนพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ.2530-2534, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2530.

จารุบุตร เรืองสุวรรณ, ของดีอีสาน, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2525.

มหาดไทย, กระทรวง, สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย, แผนมหาดไทยแม่บท ฉบับที่ 4
พ.ศ.2530-2534, กรุงเทพมหานคร : สำนักนโยบายและแผนมหาดไทย, 2530.

พิทยา ขวรวัดนา, วิชารัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย : ผลงานของนักวิชาการ
ไทยสมัยใหม่, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

ไพบุลย์ ช่างเรียน และ สมปราชญ์ จอมเทศ, วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกร
บริหารองค์การ, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

วิสูตร ธนชัยวิวัฒน์ และ ทิระพงษ์ คุณขุนทด, ร.ค.ค., แบ่งส่วนราชการ กำหนด
หน่วยงาน เขตอำนาจรับผิดชอบ เขตพื้นที่การปกครองและกำหนดหน้าที่การ
งานในราชการตำรวจ, กรุงเทพมหานคร : สุตรไพศาล, 2524.

อมร รักษาสิทธิ์ และ นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์, "ระบบราชการไทย : ข้อเท็จจริงและ
ความหวังของการพัฒนา," ใน การบริหารรัฐกิจ, หน้า 120-122.

อุทัย เลาหวิเชียร และ ประทาน คงฤทธิศึกษาการ, บรรณาธิการ,
กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2528.

บทความในวารสาร

"ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218," ราชกิจจานุเบกษา 89 ตอนที่ 145 (29 กันยายน 2515), ฉบับพิเศษ : 53-95.

"รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2521," ราชกิจจานุเบกษา 95 ตอนที่ 146 (25 ธันวาคม 2521), ฉบับพิเศษ : 1-66.

เอกสารอื่น ๆ

บุเรศน์ ศุภกาญจน์, ร.ท., "รายงานเรื่องประวัติสภาพท้องถิ่นและปัญหาต่าง ๆ ของ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์," 2528 (อัครสำเนา)

ศูนย์อำนวยการร่วม กองบัญชาการทหารสูงสุด, "แผนการช่วยเหลือราษฎรไทยบริเวณ ชายแดน ที่รับผลกระทบกระเทือนจากการอพยพของชาวกัมพูชาเข้ามาใน ประเทศไทย," เล่มที่ 2 จังหวัดสุรินทร์, จังหวัดบุรีรัมย์ (อัครสำเนา)

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอบ้านกรวด, "แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2532," (อัครสำเนา)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านกรวด, "แผนปฏิบัติงานสาธารณสุข ประจำปี 2532," (อัครสำเนา)

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี, "หนังสือที่ นร.0203/15532 เรื่องการปรับปรุงงาน บริการ ประชาชนด้านอำเภอ," 31 ตุลาคม 2526.

โรงพยาบาลบ้านกรวดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านกรวด, "รายงานสรุปประวัติความเป็นมา, ข้อมูลสาธารณสุขประจำปี 2531," (อัครสำเนา)

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์, "บรรยายสรุปอำเภอบ้านกรวด," 2530 (อัครสำเนา)

สัมภาษณ์

ฉลอง วงษ์ไทย, สหกรณ์อำเภอบ้านกรวด, สัมภาษณ์, 2 พฤษภาคม 2531

ภาษาอังกฤษหนังสือและบทความ

Friedson, Eliot. "Dominant Profession, Bureaucracy, and Client Service." In Organization and Clients : Essays in the Sociology of Service. pp. 71-92. Edited by Mark Lefton and William R. Rosengren Columbus, Ohio : Charles E. Merrill, 1970.

Goodsell, Charles T, ed. The Public Encounter : Where State and Citizen Meet. U.S.A.: Indiana University Press, 1981.

Katz, Elihu and Danet, Brenda, eds. Bureaucracy and the Public. New York : Basic, 1973.

บทความในวารสาร

Danet, Brenda. "The language of Persuasion in Bureaucracy : "Modern" and "Tradition" Appeals to the Israeli Custom Authorities." American Sociological Review. 36 (October 1971) : 847-859.

Danet, Brenda, and Gurevitch, Michael "Presentation of Self in Appeals to Bureaucracy : An Empirical Study of Role Specificity." American Journal of Sociology 77(Bimonthly July 1971 - May 1972) : 1165 - 1187.

Danet, Brenda, and Hartman Harriet. "Coping with Bureaucracy : The Israeli Case." Social Forces. 151(September 1972) : 7-22.

Eldersveld, S.J. "Bureaucratic Contact with the public in India,"

Journal of Public Administration 11(April-June 1965) :

216-235.

Haas, David F. "Clientelism and Rural Development in Thailand."

Rural Sociology 43(Summer 1978) : 280-292.

Kranich, Ronald L. "Toward the Study of Local Bureaucratic

Politics in Thailand." วารสารสังคมศาสตร์ 15(ตุลาคม-ธันวาคม

2521) : 105-127.

Kroeger, Naomi. "Bureaucracy, social exchange, and benefits

received in a public assistance agency." Social Problems

23 (December 1975) : 182-196.

Rubin, Herbert J. "Analysis of Villager-Official Contact in

Rural Thailand." Southeast Asia 2(Spring 1973) : 233-262.

วิทยานิพนธ์

Vesarach, Praty, "Official-Client Interaction between Agricultural

Extension : Officers and Rice Farmers in Thailand and

Indonesia." Ph.D. dissertation, Northern Illinois

University, 1977.

ศูนย์วิทยุวิทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความสามารถของประชาชนในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอชายแดน
ไทย - กัมพูชา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง "ความสามารถของประชาชน
ในการขอรับบริการสาธารณะในเขตอำเภอชายแดนไทย - กัมพูชา" ขอให้ผู้สัมภาษณ์เก็บ
ข้อมูลทั้งจากการสอบถามและสังเกต แล้วกรอกข้อมูลลงในแบบสัมภาษณ์ซึ่งมีเนื้อหา ๓
ตอนคือ

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
- ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ในการไปติดต่อราชการ
- ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะของ
ประชาชน

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....สถานที่สัมภาษณ์.....บ้าน.....

หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อเท็จจริง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อาชีพหลัก

รับจ้าง

เกษตรกรรม (ได้แก่การทำนา ทำไร่ การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น)

ค้าขาย

อุตสาหกรรม

ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

อื่น ๆ ระบุ.....

4. ภาคเศรษฐกิจที่ประกอบอาชีพหลัก

ผู้ประกอบการอิสระ (ผู้ประกอบการที่ใช้เงินทุน แรงงาน และสติปัญญาของตนเอง)

ภาคธุรกิจเอกชน

ภาครัฐบาล

ผู้ว่างงาน

5. การศึกษา

ไม่ได้เข้าเรียน

ป. 1 - 6

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

6. เข้าอยู่อาศัยในท้องที่อำเภอนี้เป็นเวลา.....ปี

7. ภาษาท้องถิ่นที่ใช้พูดในชีวิตประจำวัน

 ภาษาลาว ภาษาเขมร ภาษาอื่น ๆ

8. การเป็นสมาชิกกลุ่ม องค์กร หรือ คณะกรรมการภายในหรือภายนอกหมู่บ้าน

 เป็น/เคยเป็น คือ..... คณะกรรมการหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ กองทุนยา สหกรณ์การเกษตร กลุ่มลูกค้า ธกส. อื่น ๆ..... ไม่เป็น

9. การเป็นสมาชิกนิคมสร้างตนเอง

 เป็น/เคยเป็น ไม่เป็น

10. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

10.1 รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อปี.....บาท

10.2 จำนวนที่ดินทำกินของตนเอง.....ไร่

10.3 ทรัพย์สินอื่น ๆ (เช่น ควาย รถจักรยานยนต์ รถไฟ).....

10.4 ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นทางการ คือ.....

- กำนันผู้ใหญ่บ้าน/สารวัตรกำนัน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
- กรรมการหมู่บ้าน
- กรรมการสภาตำบล
- หัวหน้ากลุ่มลูกค้า
- เกษตรหมู่บ้าน
- ผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน
- อื่น ๆ.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง
ให้ตรงกับข้อเท็จจริง

1. ท่านเคยไปติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยราชการหรือไม่

เคยและไปติดต่อครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่.....ชื่อหน่วยงาน.....
.....

ไม่เคย

2. หากเคย ท่านมักจะไปติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลาใด

ช่วงเวลาเช้า ช่วงเวลาบ่าย อื่น ๆ (ระบุ).....

3. หากเคย ท่านมักจะอาศัยพาหนะใดเดินทางไปยังหน่วยราชการในอำเภอบ้านกรวด
ซึ่งอยู่ห่างไกลจากที่พักของท่าน

รถจักรยาน

รถยนต์โดยสารประจำทางหรือรถรับจ้างต่าง ๆ

รถจักรยานยนต์/รถยนต์ส่วนบุคคล

อื่น ๆ.....

4. หากเคย เมื่อท่านจะไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการ ท่านมักจะเตรียม
เอกสารบางอย่างไปติดต่อหรือไม่ ถ้าเตรียม ส่วนใหญ่ท่านเตรียมเอกสารอะไร
ไปใช้ในการติดต่อ

ไม่เตรียม

เตรียม (ระบุ).....

5. หากเคย ท่านต้องใช้เวลาติดต่อกันเท่าใดกว่าที่หน่วยราชการจะบริการให้ท่าน
จนแล้วเสร็จ (พิจารณาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่)

ใช้เวลาแค่ 1-2 ชั่วโมง

ใช้เวลาประมาณครึ่งวัน

ใช้เวลาเกือบทั้งวัน

6. หากเคย ท่านเคยไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด

	บ่อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
6.1 สำนักงานทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอ บ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 โรงพยาบาลบ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 หน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น สถานีอนามัยตำบล เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ท่านเคยติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการที่ออกมาปฏิบัติงานใน
ตำบลหมู่บ้านของท่านหรือไม่

ไม่เคย

เคย

พัฒนาการตำบล

เกษตรกรตำบล

สาธารณสุขตำบล

ปลัดตำบล

อื่น ๆ (ระบุ)

8. หากเคยไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วยราชการของอำเภอบ้านกรวดที่กล่าวมา ท่านเคยพบปัญหาในการขอรับบริการหรือไม่ อย่างไร

8.1 สำนักงานทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด

ไม่พบ

พบปัญหา

เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ

เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อเรื่องที่ต้องการขอรับบริการ

ต้องเสียเวลารอนานเกินไป

อื่น ๆ (ระบุ).....

8.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด

ไม่พบ

พบปัญหา

เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ

เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อเรื่องที่ต้องการขอรับบริการ

ต้องเสียเวลารอนานเกินไป

อื่น ๆ (ระบุ).....

8.3 โรงพยาบาลบ้านกรวด

ไม่พบ

พบปัญหา

เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ

เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อเรื่องที่ต้องการขอรับบริการ

ต้องเสียเวลารอนานเกินไป

อื่น ๆ (ระบุ).....

8.4 หน่วยราชการอื่น ๆ

 ไม่พบ พบปัญหา เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อ เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ ต้องเสียเวลารอนานเกินไป อื่นๆ (ระบุ).....

9. ท่านคิดว่าจะไปติดต่อขอรับบริการ หรือคิดว่าจะไปติดต่อขอรับบริการ (สำหรับ ผู้ไม่เคยไป) กับหน่วยราชการต่อไปนี้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่นพาไปหรือคอยช่วยเหลือใช่หรือไม่

	ใช่	ไม่ใช่
9.1 สำนักทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการอำเภอบ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 โรงพยาบาลบ้านกรวด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4 หน่วยราชการอื่น ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ลงใน
ให้ตรงกับข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ความสามารถในการขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยราชการฝ่ายพลเรือน
ทั่วไป

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า เมื่อท่านเข้าไปยังหน่วยราชการพลเรือนเพื่อขอรับบริการ
จากหน่วยราชการนั้น ๆ เจ้าหน้าที่ของหน่วยราชการควรจะปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างไร

ทราบ

ไม่ทราบ

(เจ้าหน้าที่ควรจะให้การต้อนรับ สอบถามเรื่องที่มาขอรับบริการ และให้บริการ
อย่างเอาใจใส่ด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพต่อประชาชน)

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านจะร้องทุกข์กับใคร เมื่อไปติดต่อขอรับบริการจากหน่วย
ราชการพลเรือนในอำเภอบ้านกรวด แล้วรู้สึกว่าได้รับบริการที่ไม่สะดวก ชัดข้อง
หรือไม่ยุติธรรมตามที่ท่านเคยคาดหวังไว้

ทราบ

ไม่ทราบ

(นายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน)

3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า หน่วยราชการพลเรือนเกือบทุกแห่งในอำเภอบ้านกรวด
มักจะให้บริการที่ไม่สะดวกและล่าช้า

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคณบดี มีตำแหน่งหน้าที่ หรือรู้จักคุ้นเคยสนิทสนมกับข้าราชการ ส.จ. หรือ ส.ส. จะได้รับบริการจากหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ ในอำเภอบ้านกรวดอย่างสะดวกรวดเร็วและมากกว่าชาวบ้านธรรมดา (เช่นท่าน)

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

5. ในการไปติดต่อราชการอำเภอหรือหน่วยราชการพลเรือนต่าง ๆ ในอำเภอบ้านกรวด เอกสารสำคัญที่ควรนำไปด้วยเสมอคือ

1.....

2.....

(สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประจำตัวประชาชน)

6. เมื่อท่านไปติดต่อราชการเพื่อชำระเงินภาษีต่าง ๆ ค่าธรรมเนียมขออนุญาต ค่าปรับ เป็นต้น ตามระเบียบของทางราชการ หลังจากที่ท่านได้ชำระเงินให้เจ้าหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับเงินจะต้องเอกสารอะไรให้แก่ท่าน เพื่อแสดงว่าท่านได้ชำระเงินเป็นการถูกต้องเรียบร้อยแล้ว.....

(ใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานการรับเงิน)

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. ท่านเคยปฏิบัติหรือคิดว่าจะปฏิบัติ เช่นนี้หรือไม่

	เคย/คิด	ไม่เคย/ไม่คิด
7.1 ไปร้องทุกข์กับนายอำเภอถ้าได้รับความไม่สะดวกหรือไม่ เป็นธรรมในการติดต่อราชการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ นักการเมือง ส.จ.หรือข้าราชการที่รู้จักให้ช่วยเหลือถ้าได้รับความไม่ เป็นธรรมในการติดต่อราชการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3 ให้เงินหรือสินจ้าง เป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจให้ช่วยเหลือ ถ้าได้รับความไม่สะดวกหรือความไม่ เป็นธรรมในการติดต่อราชการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความสามารถในการขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ ที่ว่าการ
อำเภอบ้านกรวด

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า เมื่อท่านไปติดต่อกับสำนักทะเบียนอำเภอบ้านกรวดเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนหรือบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ ควรจะปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างไร

ทราบ

ไม่ทราบ

(เจ้าหน้าที่ควรจะให้การต้อนรับ สอบถาม เรื่องที่มาขอรับบริการและให้บริการอย่างเอาใจใส่ ด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพต่อประชาชน)

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านจะร้องทุกข์กับใคร เมื่อไปติดต่อบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอบ้านกรวด แล้วรู้สึกว่าได้รับบริการที่ไม่สะดวก ชัดช้อง หรือไม่ยุติธรรม ตามที่ท่านเคยคาดหวังไว้

ทราบ

ไม่ทราบ

(นายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน)

3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านกรวดมักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ท่านสามารถพบเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านต้องเสียเวลารอนานเกินไปกว่าที่จะได้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านมีความรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าไปยังสำนักทะเบียน เพราะเจ้าหน้าที่จะยิ้มแย้มและให้การต้อนรับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคนที่มีฐานะดี มีตำแหน่งหน้าที่ หรือรู้จักคุ้นเคยสนิทสนม
บริการ เช่น การหาหลักฐานหรือเอกสาร
ต่าง ๆ แบบพิมพ์ที่เจ้าหน้าที่ให้กรอกข้อความ
หรือลงชื่อมีความยุ่งยากและสับสน
5. สำนักทะเบียนอำเภอจะให้บริการ ตามที่
ท่านหวังไว้เกือบทุกครั้ง และครั้งใดที่ไม่
สมหวัง เจ้าหน้าที่ก็จะชี้แจงถึงปัญหาและ
อุปสรรคที่ท่านทราบจนเข้าใจ เป็นอย่างดี
4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคนที่มีฐานะดี มีตำแหน่งหน้าที่ หรือรู้จักคุ้นเคยสนิทสนม
กับข้าราชการ ส.จ.หรือ ส.ส. จะได้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ
บ้านกรวดอย่างสะดวกรวดเร็วและมากกว่าชาวบ้านธรรมดา (เช่นท่าน)
 เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย
5. การแจ้งเกิด แจ้งตาย และแจ้งย้ายที่อยู่ ท่านสามารถแจ้งได้ที่บุคคลใด
บ้าง.....
(กำนันผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้าน สำนักทะเบียน ปลัดตำบล)
6. ตามกฎหมาย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย และการแจ้งย้ายที่อยู่ ต้องดำเนินการ
การภายในกำหนดเวลาเท่าใด
1. การแจ้งเกิดภายใน.....วันนับแต่วันที่เกิด (15 วัน)
2. การแจ้งตายภายใน.....ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือพบศพ (24 ชั่วโมง)
3. การแจ้งย้ายที่อยู่ภายใน.....วันนับตั้งแต่มีการย้ายเข้าบ้านหรือย้ายออก
จากบ้าน (15 วัน)

7. ถ้าเด็กเกิดที่โรงพยาบาลหรือสถานอนามัย ผู้แจ้งเกิดจะต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

.....

(ให้ผู้แจ้งนำสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวอื่น ๆ ของผู้แจ้งและของบิดามารดาเด็กที่เกิดไปด้วย พร้อมทั้งหนังสือรับรองการเกิดของโรงพยาบาลหรือสถานอนามัย)

8. เมื่อรับสูติบัตรหรือใบเกิดจากเจ้าหน้าที่แล้ว ท่านควรจะรีบกลับบ้านโดยทันทีเพราะถือว่าได้รับหลักฐานการแจ้งเกิดเรียบร้อยแล้ว ใช่หรือไม่ เพราะเหตุใด

ใช่ เพราะ.....

ไม่ใช่ เพราะ.....

(ไม่ใช่เพราะควรจะตรวจสอบรายการในสูติบัตรให้ตรงกับทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ถ้าไม่ตรงจะได้ให้เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องและรวดเร็ว)

9. เมื่อเกิดความผิดพลาดในเอกสารทะเบียนบ้าน เช่น ชื่อบุคคลผิดจากความเป็นจริงตามที่ปรากฏในสูติบัตร การติดต่อขอให้เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้อง จะต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือไม่.....

(ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม)

10. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อบัตรหมดอายุ ท่านจะต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง

.....

(สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประจำตัวประชาชนเก่า)

11. ชายหญิงที่อายุครบ 17 ปีบริบูรณ์ หากประสงค์จะจดทะเบียนสมรส สามารถพากันไปจดทะเบียนสมรสได้เลยใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

(ไม่ใช่ ต้องให้บิดามารดาของทั้งสองฝ่ายไปแสดงความยินยอมด้วย)

12. ถ้าได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียน หรือบัตรประจำตัวประชาชน ท่านเคยปฏิบัติหรือคิดว่าจะปฏิบัติ เช่นนี้หรือไม่

	เคย/คิด	ไม่เคย/ไม่คิด
1. ไปร้องทุกข์กับนายอำเภอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ นักการเมือง ส.จ. หรือ ข้าราชการที่รู้จักให้ช่วยเหลือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ให้เงินหรือสินจ้างเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจให้ช่วยเหลือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ความสามารถในการขอรับบริการจากสถานีตำรวจธรรมาโฆษาบ้านกรวด

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า เมื่อท่านไปติดต่อกับสถานีตำรวจธรรมาโฆษาบ้านกรวด เพื่อขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น แจ้งความร้องทุกข์หรือประกันตัวผู้ต้องหา เจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจ ควรปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างไร

ทราบ

ไม่ทราบ

(เจ้าหน้าที่ตำรวจให้การต้อนรับ สอบถามและสนใจต่อเรื่องที่มาแจ้งความร้องทุกข์ ด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ)

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านจะร้องทุกข์กับใคร เมื่อไปติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจธรรมาโฆษาบ้านกรวด แล้วรู้สึกว่าการบริการที่ไม่สะดวก ชัดช้อยหรือไม่ยุติธรรม ตามที่ท่านเคยคาดหวังไว้

ทราบ

ไม่ทราบ

(นายอำเภอ หรือผู้รักษาราชการแทน, สารวัตรใหญ่)

3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวดมักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- | | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. เมื่อท่านประสงค์จะแจ้งความร้องทุกข์หรือประกันตัวผู้ต้องหา ท่านสามารถพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ง่าย | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ท่านต้องเสียเวลารอนานเกินไปกว่าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะยอมรับแจ้งความหรือทำเรื่องประกันตัวผู้ต้องหา | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ท่านมีความรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าไปยังสถานีตำรวจ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจยิ้มแย้มและให้การต้อนรับ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ท่านมีความรู้สึกว่ขั้นตอนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับบริการ เช่น การหาหลักฐาน หรือเอกสารต่าง ๆ แบบพิมพ์ ที่เจ้าหน้าที่ให้กรอกข้อความหรือลงชื่อในการแจ้งความร้องทุกข์หรือตำรวจประกันตัวผู้ต้องหา มีความยุ่งยากและสับสน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวดจะรีบดำเนินการสืบสวนสอบสวนหาตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษตามที่ท่านไปแจ้งความร้องทุกข์ไว้อย่างเร่งด่วน เกือบทุกครั้ง และถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ในครั้งใด เจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบจะชี้แจงให้ท่านทราบถึงปัญหาและอุปสรรคจนเข้าใจเป็นอย่างดี | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคณที่มีฐานะดี มีตำแหน่งหน้าที่ หรือรู้จักคุ้นเคยสนิทสนมกับข้าราชการ ส.จ. หรือ ส.ส. จะได้รับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด อย่างสะดวกรวดเร็วและมากกว่าชาวบ้านธรรมดา (เช่นท่าน) | | |

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

5. เมื่อปรากฏว่าท่านได้รับความเสียหายจากกรณีใดดังต่อไปนี้ ท่านควรไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด

1. คิวพิมพ์รูปพรรณควายหาย
2. ถูกบุกรุกที่ดิน
3. บัตรประจำตัวประชาชนหาย
4. บุตรสาวอายุ 15 ปี ถูกชายไล่ปล้ำในที่เปลี่ยว
5. เอกสาร น.ส. 3 ก. ถูกปลอมแปลง

(กรณี 2, 4, 5 แจ้งที่ตำรวจ กรณี 1, 3 แจ้งที่อำเภอ)

6. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบราชการ เมื่อท่านไปติดต่อแจ้งความร้องทุกข์เรื่องควายถูกขโมย ท่านควรนำหลักฐานใดติดตัวไปด้วย

.....

(สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน และคิวพิมพ์รูปพรรณควาย (ถ้ามี))

7. การแจ้งความร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนสอบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษนั้น ตามระเบียบแล้วแค่ร้องทุกข์ด้วยวาจาเพียงอย่างเดียวไม่ต้องบันทึก เป็นหนังสือก็ถือว่าเพียงพอแล้วและเสร็จสิ้นขั้นตอนการร้องทุกข์แล้วใช่หรือไม่

- ใช่
- ไม่ใช่ (ไม่ใช่)

8. หากท่านไม่สามารถไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวดได้เนื่องจากกรณีฉุกเฉิน ท่านสามารถแจ้งความร้องทุกข์กับตำรวจสายตรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ใกล้เคียงได้หรือไม่

- ได้
- ไม่ได้ (ได้)

9. ถ้าท่านประสงค์จะแจ้งความร้องทุกข์คดีความผิดเกี่ยวกับการข่มขืนกระทำชำเราโดยไม่ถูกทำร้ายร่างกาย การถูกบุกรุกที่ดิน การทำลายทรัพย์สิน จะต้องแจ้งความร้องทุกข์ภายในกี่เดือน.....
- (3 เดือน)
10. การขอประกันตัวผู้ต้องหาที่อยู่ในระหว่างการสอบสวนของตำรวจ ผู้ขอประกันจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการขอประกันหรือไม่ อย่างไร.....
- (เสียเงินค่าธรรมเนียมประกันเพียง 2 บาท 20 สตางค์)
11. การขอประกันตัวผู้ต้องหา ผู้ขอประกันควรมีหลักฐานใดติดตัวไป.....
- [สำเนาทะเบียนบ้าน, บัตรประจำตัวประชาชน, หลักทรัพย์ (โฉนดที่ดินหรือ น.ส.3 หรือเงินสด)]
12. ถ้าได้รับความไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการแจ้งความร้องทุกข์หรือการประกันตัวผู้ต้องหาจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านกรวด ท่านเคยปฏิบัติหรือคิดว่าจะปฏิบัติ เช่นนี้หรือไม่

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

1. ไปร้องทุกข์กับสารวัตรใหญ่หรือนายอำเภอ

2. ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ นักการเมือง ส.จ.

หรือข้าราชการที่รู้จักให้ช่วยเหลือ

3. ให้เงินหรือสินจ้างเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ

ให้ช่วยเหลือ

ส่วนที่ 4 ความสามารถในการขอรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านกรวด

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า เมื่อท่านไปติดต่อโรงพยาบาลบ้านกรวด เพื่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านกรวดเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ควรจะปฏิบัติตัวต่อท่านอย่างไร

ทราบ

ไม่ทราบ

(เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลควรจะให้การต้อนรับ สอบถามอาการเจ็บป่วย และให้คำแนะนำขั้นตอนที่ท่านต้องปฏิบัติก่อนพบแพทย์ เพื่อตรวจรักษาด้วยกิริยาว่าจากที่สุภาพ)

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านจะร้องทุกข์กับใคร เมื่อไปติดต่อขอรับบริการจากโรงพยาบาลแล้วรู้สึกว่าได้รับการบริการที่ไม่สะดวก ชัดช้อง หรือไม่ยุติธรรม ตามที่ท่านเคยคาดหวังไว้

ทราบ

ไม่ทราบ

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทน)

3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า การให้บริการของโรงพยาบาลบ้านกรวดมักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ท่านสามารถพบแพทย์พยาบาลของโรงพยาบาลได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านต้องเสียเวลารอนานเกินไปกว่าที่จะได้เข้าพบแพทย์ เพื่อตรวจรักษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านมีความรู้สึกสบายใจเมื่อ เข้าไปยังโรงพยาบาล เพราะเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและให้การต้อนรับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคนปฏิบัติก่อนที่จะได้รับการ
ตรวจรักษาจากแพทย์มีความยุ่งยากและสับสน
เช่น ต้องมีการหาหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ
5. โรงพยาบาลบ้านกรวดจะให้การรักษาพยาบาล
ท่าน ตามที่ท่านหวังไว้เกือบทุกครั้ง และครั้ง
ใดที่ไม่สมหวัง แพทย์หรือพยาบาลก็จะชี้แจงถึง
ปัญหาและอุปสรรคให้ท่านทราบจนเข้าใจเป็น
อย่างดี
4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคนที่มีฐานะดี มีตำแหน่งหน้าที่ หรือรู้จักคุ้นเคยสนิทสนม
กับข้าราชการ ส.จ. หรือ ส.ส. จะได้รับบริการจากโรงพยาบาลบ้านกรวดอย่าง
สะดวกรวดเร็วและมากกว่าชาวบ้านธรรมดา (เช่นท่าน)
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
5. สำหรับหมู่บ้านของท่านเด็กแรกเกิดจนกระทั่งอายุถึง 2 ปี ควรไปขอรับบริการฉีด
วัคซีน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคโดยไม่เสียค่าบริการได้ที่.....
(สถานีอนามัย หรือโรงพยาบาลเฉพาะตำบลบ้านกรวด และตำบลปราสาท 7 หมู่บ้าน
คือ บ้านปราสาท หมู่ที่ 1-4, บ้านสายโท 1 เหนือ, บ้านสายโท 1 ใต้, บ้าน
ละลอกตะแบง)
6. ครอบครัวที่มีสิทธิได้รับบัตรสงเคราะห์ เพื่อขอรับบริการรักษาพยาบาลจากสถาน
พยาบาลของรัฐบาล โดยไม่คิดมูลค่า คือครอบครัวที่บุคคลในครอบครัวมีรายได้รวม
กันไม่เกินเดือนละ.....บาท (2,000 บาท)
7. สำหรับหมู่บ้านของท่าน การยื่นคำร้องขอรับบัตรสงเคราะห์จะคิดค่าใดที่ใคร
.....
[กำหนดผู้ใหญ่บ้านประจำหมู่บ้าน สถานีอนามัย โรงพยาบาล (เฉพาะ 22 หมู่บ้าน)]

8. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของโรงพยาบาล ผู้ป่วยที่ไม่เคยเข้ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล หลักฐานหรือเอกสารสำคัญที่ควรนำติดตัวไปด้วยคือ
.....
(สำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน)
9. ผู้ป่วยอาการธรรมดา ควรมาโรงพยาบาลในวันและเวลาใด
.....
(วันและเวลาราชการ)
10. เมื่อผู้ป่วยอาการธรรมดาไปถึงโรงพยาบาล สิ่งแรก que ผู้ป่วยควรปฏิบัติคืออะไร
.....
(ยื่นบัตรที่ห้องบัตร)
11. โรงพยาบาลบ้านกรวดให้บริการ เฉพาะแต่การรักษาพยาบาล เท่านั้นใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

(ไม่ใช่ มีบริการทำฟัน ตรวจพยาธิ ทำหมัน เป็นต้น)

12. ถ้าได้รับบริการที่ไม่สะดวกหรือไม่เป็นธรรมในการขอรับบริการจากโรงพยาบาล บ้านกรวดในด้านการรักษาพยาบาลหรือด้านอื่น ๆ ท่านเคยปฏิบัติหรือคิดที่จะปฏิบัติเช่นนี้หรือไม่

เคย/คิด ไม่เคย/ไม่คิด

1. ไปร้องทุกข์กับผู้อำนวยการโรงพยาบาล (หมอใหญ่)

หรือนายอำเภอ

2. ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ นักการเมือง ส.จ.หรือ

ข้าราชการที่รู้จักให้ช่วยเหลือ

3. ให้เงินหรือสินจ้างเป็นพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ผู้มี

อำนาจให้ช่วยเหลือ

ประวัติผู้เขียน

นายปฐม เพิ่มพานิช เกิดเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2504 ที่ตำบล
 นครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัด นครปฐม สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี
 รัฐศาสตร์บัณฑิต (สาขารัฐกิจ) เกียรตินิยมอันดับ 1 จากคณะรัฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2525 ปัจจุบันรับราชการสังกัดกรมประชา-
 สงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย โดยปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานกรวด
 จังหวัดบุรีรัมย์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย